

**KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK BANK
SYARIAH PADA BANK BRI SYARIAH
CABANG MAKASSAR**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Islam (SE.I) Pada Jurusan Ekonomi Islam
Fakultas Syariah dan Hukum
UIN Alauddin Makassar

Oleh :

JUMRIAH SYAFRUDDIN

Nim : 10200106032

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN
MAKASSAR**

2010

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul ***Kepuasan Nasabah terhadap Produk Bank Syariah Pada Bank BRI Syariah cabang Makassar***, ini adalah benar hasil karya penulis sendiri. Jika dikemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan atau dibantu orang lain sebahagian atau keseluruhan, maka gelar kesarjanaan yang diperoleh batal demi hukum.

Makassar, Desember 2010

Penulis

Jumriah Syafruddin

Nim. 10200106032



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi saudara **Jumriah Syafruddin, Nim: 10200106032**, mahasiswi Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar. Setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul ***“Kepuasan Nasabah terhadap Produk Bank Syariah pada Bank BRI Syariah cabang Makassar”***, memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Makassar, Desember 2010

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Mukhtar Lutfi, M.Pd
Nip. 19640706 199103 1 003

Hj. Salmah Said, SE, M. Fin.Mgmt, M.Si
Nip : 19740226 199903 2 001

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “**Kepuasan Nasabah terhadap Produk Bank Syariah pada Bank BRI Syariah cabang Makassar**”) yang disusun oleh saudara **Jumriah Syafruddin**, Nim : 10200106032, mahasiswa Program Studi Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada hari **kamis** tanggal **23 Desember 2010 M**, bertepatan dengan tanggal **17 Muharram 1432 H** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.Ei) pada Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan Ekonomi Islam dengan beberapa perbaikan.

Makassar, 27 Desember 2010 M
21 Muharram 1432 H

DEWAN PENGUJI

Ketua : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag. (.....)

Sekretaris : Drs. Mukhtar Lutfi, M.Pd. (.....)

Munaqisy I : Dr. Abdillah Mustari, S.Ag., M.Ag. (.....)

Munaqisy II : Kurniati, S.Ag., M.Hi. (.....)

Pembimbing I : Drs. Mukhtar Lutfi, M.Pd. (.....)

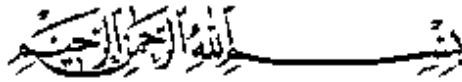
Pembimbing II : Hj. Salmah Said, SE, M. Fin.Mgmt, M.Si (.....)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

Diketahui Oleh :
Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum
UIN Alauddin Makassar

Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag.
NIP. 19581022 198703 1 002

KATA PENGANTAR



Al-hamdulillahi rabbil 'alamin, wassshalatu wassalam 'alaa ashrafil anbiyaa'i wal mursalin wa 'alaa alihi wa ashobihi ajma'iin. Amma ba'du.

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah 'azza wa jalla, karena dengan rahmat dan hidayah-Nyalah sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dalam bentuk yang sederhana. Seiring dengan itu, tak lupa pula penulis kirimkan shalawat dan salam kepada Nabiullah Muhammad *Shallahu 'alaihi wa sallam* beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak bisa melakukan sesuatu tanpa membutuhkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu melalui karya tulis ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih terutama kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Syafruddin dan Halifah yang dengan setulus hati telah membesarkan, memelihara dan mendidik penulis serta berkorban baik secara materil maupun moril hingga selesainya skripsi ini.
2. Prof. Dr. H. Azhar Arsyad, M.A selaku Rektor UIN Alauddin Makassar, serta kepada Prof. Dr. H. A. Qadir Gassing HT, M.S selaku Pembantu Rektor I, Prof. Dr. H. Abd. Rahim Yunus, M.A selaku Pembantu Rektor II, Drs. H. Salehuddin Yasin, M.Ag selaku Pembantu Rektor III dan Dr. Phil. H. Kamaruddin Amin, M.A selaku Pembantu Rektor IV.

3. Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum serta kepada Dr. Muhammad Sabri, M.Ag selaku Pembantu Dekan I, Dr. M. Thahir Maloko, M.Hi selaku Pembantu Dekan II dan Drs. Mukhtar Lutfi, M.Pd selaku Pembantu Dekan III.
4. Dr. H. Muslimin Kara, M.Ag selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam dan kepada ibu Rahmawati Muin, S.Ag, M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam yang senantiasa memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Para dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum yang telah memberikan ilmunya dengan setulus hati.
6. Drs. Mukhtar Lutfi, M.Pd dan Hj. Salmah Said, SE, M. Fin.Mgmt, M.Si selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
7. Staf tata usaha yang telah memberikan pelayanan maksimal sejak memasuki Fakultas Syari'ah dan Hukum sampai akhir studi.
8. Kepala Perpustakaan UIN Alauddin Makassar beserta para stafnya yang telah memfasilitasi buku-buku dan karya-karya ilmiah lainnya sebagai sumber referensi.
9. Bapak Agung W. Rahardjo selaku pimpinan Bank BRI Syariah cabang Makassar dan bapak Andi Maulana serta A.Ratna Sari selaku stafnya yang sudah banyak membantu penulis selama masa penelitian berlangsung.
10. Kanda Chupez, Dira, Shita, Dede Chya', Hajar, Awal dan Ogie. Terima kasih atas do'a dan dukungannya selama ini.

11. Teman-teman TMT 06: Anje, Uchy, Dedy, Anhy dan Fitry.
12. Teman-teman Ekis: Mar, Ria, Shita, Mia, Elly, Cenna', Ummi, Echy', Puthe', Husnul, Madi, Ukhi', Ubhe', Warid, Abhy', Heru, Ata', Udha', Faje', Rahman, Akho' dan teman-teman yang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu namanya, terima kasih atas semua bantuan dan dukungannya.
13. Teman-teman Rilda: Echy' dan Julia, terima kasih atas semua dorongan dan bantuannya.
14. Kakak-kakak Scout Almaida UIN Alauddin Makassar.
15. Teman-teman Himpunan Pelajar Mahasiswa Massenrempulu (HPMM) komisariat UIN Alauddin Makassar dan Cabang Curio.
16. Seluruh keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan dorongan untuk tetap menuntut ilmu hingga saat ini.

Semoga bantuan yang diberikan mendapat balasan yang lebih baik di sisi Allah *'Azza wa jalla*.



Makassar, Desember 2010

(Jumriah Syafruddin)

DAFTAR ISI

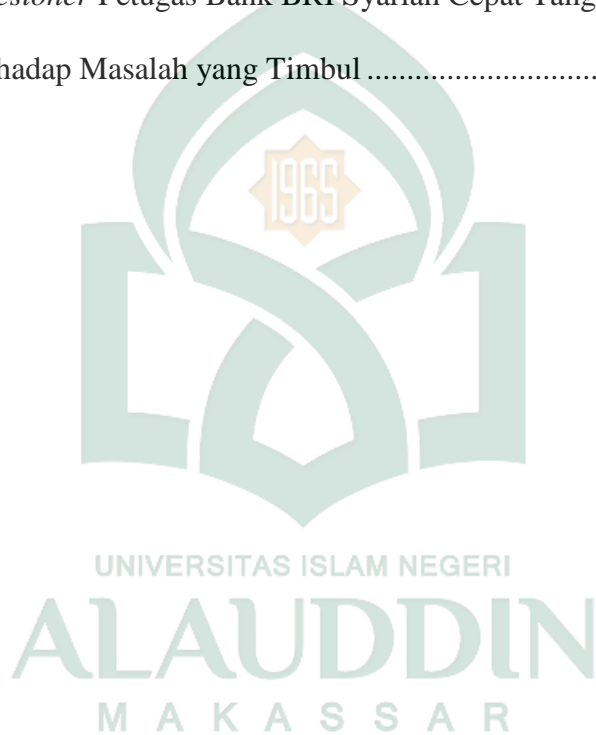
| | |
|---------------------------------------|-------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | ii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | iii |
| PENGESAHAN SKRIPSI | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| ABSTRAK | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1-10 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan dan Kegunaan | 5 |
| D. Pengertian Judul | 6 |
| E. Tinjauan Pustaka | 8 |
| F. Sistematika Penulisan | 9 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 11-45 |
| A. Bank | 11 |
| B. Pemasaran dan Pelayanan Bank | 22 |
| C. Kepuasan Nasabah | 36 |
| D. Penelitian Terdahulu | 44 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 46-54 |
| A. Lokasi dan Waktu Penelitian | 46 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| B. Populasi dan Sampel | 46 |
| C. Jenis dan Sumber Data | 48 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 49 |
| E. Teknik Analisis Data | 52 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | 55-93 |
| A. Sejarah berdirinya Bank BRI Syariah cabang Makassar | 55 |
| B. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah cabang Makassar | 56 |
| C. Produk-produk yang Ditawarkan oleh Bank BRI Syariah cabang Makassar | 61 |
| D. Kepuasan Nasabah terhadap Produk-produk yang Ditawarkan oleh Bank BRI Syariah cabang Makassar | 80 |
| E. Strategi Pengembangan Bank BRI Syariah cabang Makassar.... | 90 |
| BAB V PENUTUP | 95-96 |
| A. Kesimpulan | 95 |
| B. Implikasi Penelitian | 96 |
| DAFTAR PUSTAKA | 97 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1. : Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional | 19 |
| Tabel 4.1. : Syarat dan Ketentuan Produk Giro iB | 64 |
| Tabel 4.2. : Syarat dan Ketentuan Produk Deposito iB | 65 |
| Tabel 4.3. : Syarat dan Ketentuan Tabungan Haji iB | 67 |
| Tabel 4.4. : Biaya Administrasi Dana Talangan Haji iB | 69 |
| Tabel 4.5. : Syarat dan Ketentuan Dana Talangan Haji iB | 69 |
| Tabel 4.6. : Produk Pembiayaan Mikro iB | 70 |
| Tabel 4.7. : Syarat Dokumen Pembiayaan Mikro iB | 71 |
| Tabel 4.8. : Jaminan Pembiayaan Mikro iB | 72 |
| Tabel 4.9. : Biaya Administrasi Gadai iB | 78 |
| Tabel 4.10. : Biaya Sewa Produk Gadai iB | 78 |
| Tabel 4.11. : <i>Kuesioner</i> Produk Bank BRI Syariah | 80 |
| Tabel 4.12. : <i>Kuesioner</i> Keuntungan Nasabah Menggunakan Produk Bank BRI Syariah | 81 |
| Tabel 4.13. : <i>Kuesioner</i> Penjelasan Pihak Bank tentang Produk-produk Bank BRI Syariah | 82 |
| Tabel 4.14. : <i>Kuesioner</i> Kesesuaian Produk Bank BRI Syariah dengan Kebutuhan Nasabah | 83 |
| Tabel 4.15. : <i>Kuesioner</i> Kesesuaian Penerapan Prinsip Syariah Pada Bank BRI Syariah | 84 |
| Tabel 4.16. : <i>Kuesioner</i> Kepuasan Nasabah terhadap Produk dan Jasa Bank | |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| BRI Syariah.. | 85 |
| Tabel 4.17. : <i>Kuesioner</i> Ketepatan Pelayanan Petugas Bank BRI Syariah dalam Memenuhi Kebutuhan nasabah..... | 86 |
| Tabel 4.18. : <i>Kuesioner</i> Prosedur Pelayanan Bank BRI Syariah | 87 |
| Tabel 4.19. : <i>Kuesioner</i> Kecepatan Petugas Bank BRI Syariah Memberikan Informasi kepada Nasabah | 88 |
| Tabel 4.20. : <i>Kuesioner</i> Petugas Bank BRI Syariah Cepat Tanggap terhadap Masalah yang Timbul | 89 |



ABSTRAK

N a m a : Jumriah Syafruddin
N I M : 10 200 1060 32
J u d u l : Kepuasan Nasabah terhadap Produk Bank Syariah Pada Bank BRI Syariah cabang Makassar

Skripsi ini membahas tentang **kepuasan nasabah terhadap produk bank syariah pada Bank BRI Syariah cabang Makassar**. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh Bank BRI Syariah cabang Makassar dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh pihak Bank BRI Syariah cabang Makassar untuk memenuhi kepuasan nasabah terhadap penggunaan produk dan jasa bank tersebut.

Sampel penelitian yaitu 50 responden/nasabah dari seluruh nasabah Bank BRI Syariah cabang Makassar. Adapun metode penarikan sampel yaitu secara *sampling aksidental*. Sedangkan metode analisis data yang digunakan yaitu metode statistik deskriptif.

Berdasarkan analisis data dan pembahasannya, data-data yang diperoleh oleh penulis yaitu: dari 50 responden, 54% responden tahu tentang produk pada bank tersebut. Adapun beberapa responden lain yang kurang mengetahui tentang produk bank tersebut karena kurangnya sosialisasi pihak Bank BRI Syariah kepada masyarakat tentang produk-produk yang ada pada bank tersebut. Selain itu, sebagian besar hanya mengetahui tentang produk yang nasabah gunakan saja. Nasabah yang mendapat penjelasan secara detail tentang produk-produk BRI Syariah sebesar 54%. Prosedur pelayanan bank dinilai baik oleh nasabah sebesar 86%. Hal yang mempengaruhi penilaian nasabah karena prosedurnya yang tidak berbelit-belit atau saat melakukan transaksi nasabah tidak mengalami banyak kesulitan atau hambatan yang berarti. Petugas bank dinilai cepat memberikan informasi kepada nasabah sebesar 64%. Salah satu faktor yang mempengaruhi penilaian karena petugas pada bank tersebut akan menanyakan keperluan nasabah sehingga nasabah dapat memperoleh informasi yang dibutuhkannya. Petugas bank dinilai cepat tanggap terhadap masalah yang timbul saat nasabah melakukan transaksi pada bank tersebut sebesar 62%.

Melalui pelayanan tersebutlah dapat diketahui bahwa nasabah pada Bank BRI Syariah cabang Makassar menyatakan puas terhadap produk-produk bank tersebut sebanyak 37 responden atau sebesar 74%. Meskipun pelayanan pada bank tersebut dianggap cukup memadai, namun mutu pelayanan masih perlu ditingkatkan. Selain itu, perlu adanya sosialisasi bank dan peningkatan mutu sumber daya manusia (SDM) yang profesional dalam bekerja, mengerti/memahami sistem perbankan syariah.

BAB I

PENDAHULUAN

A. *Latar Belakang*

Kesadaran untuk menerapkan sistem perekonomian yang berbasis nilai-nilai dan prinsip syariah (*Islamic economic system*) dalam segenap aspek kehidupan bisnis dan transaksi umat Islam mulai timbul. Hal ini dapat dilihat penerapannya dalam berbagai lembaga keuangan syariah. Salah satu lembaga keuangan tersebut adalah bank. Bank yang menerapkan nilai-nilai dan prinsip syariah telah berkembang di beberapa negara Islam. Berkembangnya bank-bank syariah di negara-negara Islam berpengaruh ke Indonesia. Pada awal periode 1980-an, diskusi mengenai bank syariah sebagai pilar ekonomi Islam mulai dilakukan. Akan tetapi, prakarsa lebih khusus untuk mendirikan bank Islam di Indonesia baru dilakukan pada tahun 1990.

Perkembangan bank syariah pada era reformasi ditandai dengan disetujuinya Undang-Undang No.10 Tahun 1998. Undang-undang tersebut mengatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah. Undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank

syariah. Peluang tersebut disambut antusias oleh masyarakat perbankan. Sejumlah bank mulai memberikan pelatihan dalam bidang perbankan syariah bagi para stafnya. Sebagian bank tersebut ingin menjajaki untuk membuka divisi atau cabang syariah dalam institusinya. Sebagian lainnya bahkan berencana mengkonversi diri sepenuhnya menjadi bank syariah. Bank syariah menyediakan berbagai macam produk perbankan dalam kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana seperti yang dilakukan oleh bank konvensional.

Dewasa ini pelayanan adalah suatu hal yang sangat perlu diperhatikan oleh dunia perbankan karena dengan pelayanan yang baik akan membuat para nasabah merasa diperhatikan oleh bank. Pelayanan yang baik oleh bank akan mempengaruhi tingkat kepuasan para nasabah. Sebaliknya pelayanan yang kurang baik akan menimbulkan rasa ketidakpuasan para nasabah. Jadi, semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan aspek vital upaya bank bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Saat ini nasabah atau *customer* sangat memperhatikan layanan pada perbankan. Dalam hal ini peranan setiap individu pada bagian *customer service*/bagian pelayanan sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapan, karena itu nasabah tidak akan puas selama mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Nasabah akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Nasabah yang puas akan

berbagi rasa dan pengalaman dengan nasabah lain. Ini akan menjadi referensi bagi bank yang bersangkutan. Oleh karena itu baik nasabah maupun bank, akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Kepuasan nasabah haruslah menjadi salah satu tujuan bank, pelayanan yang diberikan oleh pihak bank akan mempengaruhi jumlah nasabah yang ada. Pelayanan yang baik akan menarik nasabah baru bagi pihak bank. Bagi calon nasabah hal yang sering diperhatikan adalah metode atau cara pelayanan yang diberikan oleh pihak bank agar dapat memuaskan para nasabahnya. Suatu bank dapat memuaskan nasabahnya jika bank dapat memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.

Salah satu upaya pelayanan adalah dengan senyum. Senyum adalah salah satu cara atau simbol untuk memberikan “*assurance*” dalam artian asuransi atau jaminan dan menyatakan bahwa “*responsive*” atau sikap perhatian, mau mendengarkan keinginan nasabah serta siap melayani nasabah.¹ Untuk mewujudkan kinerja perbankan syariah menjadi lebih baik, perbankan syariah perlu menerapkan trilogi pelayanan kepada para nasabahnya. Tiga pelayanan tersebut adalah mempermudah, menjanjikan dan kooperatif.² Pelayanan dengan kualitas terbaik terhadap nasabah merupakan hal mutlak yang harus dimiliki.

¹ Yuliana Agung Sumitro, *101 Konsultasi Praktis Pemasaran*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006), h. 2.

²Bahrul, “Bank Syariah Perlu Terapkan Trilogi Pelayanan” <http://www.pkesinteraktif.com/bisnis/perbankan-syariah/190-bank-syariah-perlu-terapkan-trilogi-pelayanan.html> (Diakses 19 Februari 2010).

Kehadiran Bank BRI Syariah cabang Makassar dituntut untuk dapat bersaing dengan lembaga-lembaga keuangan lainnya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Selain itu, bank tersebut dapat menjadi alternatif bagi masyarakat muslim Makassar yang membutuhkan atau ingin memperoleh layanan jasa perbankan tanpa harus melanggar aturan Islam yakni memakan riba. Kegiatan yang dimaksud tersebut adalah kegiatan yang serupa dengan perjudian (*maysir*), ketidakjelasan/manipulasi (*gharar*), dan pelanggaran prinsip keadilan dalam transaksi.³

Bank BRI Syariah cabang Makassar menyediakan beberapa jenis produk yang dapat dipilih oleh nasabah berdasarkan kebutuhannya, seperti produk penghimpunan dana dari masyarakat melalui giro wadiah, tabungan mudharabah dan deposito mudharabah yang selanjutnya dana tersebut disalurkan dalam bentuk pembiayaan. Adapun bentuk pembiayaan tersebut antara lain adalah prinsip bagi hasil (*Musyarakah* dan *Mudharabah*), prinsip jual beli (*Murabahah*, *Istishna*, dan *Salam*), prinsip sewa (*Ijarah*) dan prinsip sosial (*Qardh*). Selain itu terdapat juga produk tambahan yaitu produk akses yang dapat memudahkan nasabah dalam setiap transaksinya. Nasabah sebagai pengguna produk dan jasa tentunya mengharapkan adanya kinerja yang baik dari pihak bank saat terjadinya transaksi antara kedua belah pihak tersebut. Kinerja dari bank dapat dinilai hasilnya dengan mengetahui tingkat kepuasan

³Sofiniyah Ghufon, *et al.*, *Briefcase Book Edukasi Profesional Syariah Konsep dan Implementasi Bank Syariah* (Jakarta: Renaisan, 2005), h. 13.

nasabah terhadap produk dan jasa yang ditawarkannya. Terkait dengan pelayanan produk dan jasa pada Bank BRI Syariah tersebut, penulis melakukan suatu penelitian untuk mengetahui keberhasilan Bank BRI Syariah cabang Makassar dalam memenuhi kepuasan nasabah terhadap produk-produk yang telah ditawarkan dalam setiap kegiatannya. Melalui penelitian ini, bank dapat memperoleh informasi mengenai kebutuhan dan keinginan nasabah serta menilai kinerja bank BRI Syariah cabang Makassar dalam memenuhi harapan nasabahnya, sehingga dapat menjadi bahan masukan untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu produk dan jasa serta pelayanan terhadap nasabahnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka pokok permasalahan yang dibahas dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh Bank BRI Syariah cabang Makassar?
2. Bagaimana upaya pihak Bank BRI Syariah cabang Makassar dalam memenuhi kepuasan nasabah terhadap produk-produk yang telah ditawarkan?

C. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan Penelitian

Dalam pembahasan skripsi ini bertujuan untuk:

- a) Mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh Bank BRI Syariah cabang Makassar

- b) Mengetahui upaya yang dilakukan oleh pihak Bank BRI Syariah cabang Makassar untuk memenuhi kepuasan nasabah terhadap penggunaan produk dan jasa bank tersebut.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penulisan skripsi ini, yaitu:

- a) Sebagai sumber informasi untuk mengembangkan dan memantapkan strategi bank BRI Syariah cabang Makassar kedepan.
- b) Sebagai bahan evaluasi atas kinerja Bank BRI Syariah cabang Makassar selama ini dalam menghadapi kompetensi dalam dunia perbankan nasional.
- c) Diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang teoritis maupun praktis yang berkaitan dengan pengembangan dunia perbankan di Indonesia secara umum dan terkhusus di Bank BRI Syariah cabang Makassar.

D. Pengertian Judul

Judul skripsi ini adalah “kepuasan nasabah terhadap produk bank syariah pada bank BRI Syariah cabang Makassar” dan untuk menghindari kekeliruan dalam memahami judul skripsi ini, maka terlebih dahulu penulis mengemukakan beberapa pengertian kata dan istilah yang terdapat pada judul skripsi ini.

Kata “kepuasan” berarti perihal atau perasaan puas, kesenangan, kelegaan dsb.⁴ Kepuasan juga dapat berarti kesenangan, kelegaan.⁵ Kepuasan adalah rasa kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya.⁶

Kata “Nasabah” berarti pihak yang menggunakan jasa bank.⁷, selain itu nasabah juga berarti pertalian.⁸

Kata “produk” berarti setiap apa saja yang dapat ditawarkan di pasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan/kebutuhan.⁹

Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 - Perubahan atas UU No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan disebutkan bahwa yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

⁴W. J. S, Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: PN Balai Pustaka, 1976), h. 771.

⁵ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga* (Jakarta: Balai Pustaka), h. 902.

⁶Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), h. 233.

⁷ Ralona M, *Kamus Istilah Ekonomi Populer* (Jakarta: Gorga Media, 2006), h. 197.

⁸ Daryanto S.S, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (Surabaya: Appolo, 1998), h. 411.

⁹ Murti Sumarni, *Marketing Perbankan Edisi Revisi* (Yogyakarta: Liberty, 1997), h. 221.

Bank syariah merupakan bank yang beroperasi berdasarkan hukum Islam, bank yang mengharamkan bunga seperti yang diberikan oleh bank konvensional. Dalam kerangka ekonomi umat Islam, istilah bank memiliki konsep sendiri yakni bank syariah, yang memiliki prinsip operasional yang berbeda dengan prinsip operasional bank konvensional.¹⁰

Berdasarkan beberapa pengertian kata dan istilah yang terdapat dalam judul tersebut, maka penelitian judul skripsi ini adalah penyelidikan keterkaitan antara penggunaan produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank BRI Syariah cabang Makassar terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan produk dan jasa bank tersebut.

E. Tinjauan pustaka

Adapun literatur-literatur yang digunakan dalam pembahasan ini adalah:

1. *Bank Syariah; Dari Teori ke Praktek* oleh Muhammad Syafi'i Antonio yang membahas tentang perkembangan bank syariah di Indonesia, prinsip-prinsip dasar perbankan syariah, sistem operasional, dan kebijakan pemerintah dalam pengembangan perbankan syariah di Indonesia.
2. *Bank Islam; Analisis Fiqih dan Keuangan* oleh Adiwarmanto Karim yang membahas tentang produk dan jasa perbankan syariah, *designing sharia contracts*, pembiayaan pada bank syariah, giro syariah, tabungan syariah, dan deposito syariah.

¹⁰Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Pertama* (Cet. II; Jakarta: Kencana, 2005), h. 99 .

3. *Briefcase Book Edukasi Profesional Syariah Konsep dan Implementasi Bank Syariah* oleh Tim Penyunting Muhammad Firdaus NH, Sofiniyah Ghufro, Muhammad Aziz Hakim dan Mukhtar Alshodiq yang membahas tentang sistem operasional bank syariah, kegiatan bank syariah dalam hal pelayanan produk dan jasa perbankan serta strategi pengembangan bank syariah.
4. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* oleh Kasmir, yang membahas tentang produk-produk bank syariah. Lihat pula dalam buku *Manajemen Bank Syariah* oleh Muhammad, yang membahas tentang peranan dan strategi pengembangan bank syariah.
5. *Principles of Marketing* oleh Philip Kotler dan Gary Armstrong yang diterjemahkan oleh Wilhelmus W. Bakowatun dengan judul *Dasar-dasar Pemasaran* yang membahas tentang kepuasan pelanggan atau nasabah dan pemasaran hubungan dengan pelanggan dalam satu hubungan kerja. Selain itu, *Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi* oleh Yazid juga membahas tentang kepuasan konsumen atau nasabah.

F. Sistematika Penulisan

Bab I merupakan bab pendahuluan, terdiri dari latar belakang yang menguraikan hal-hal yang melatarbelakangi timbulnya permasalahan. Selanjutnya rumusan masalah yang berisi pokok-pokok yang akan diteliti dalam penelitian ini. Kemudian menjelaskan tentang tujuan dan kegunaan penelitian, pengertian judul, tinjauan pustaka, dan sistematika penulisan.

Bab II mengemukakan tentang landasan teori yang membahas beberapa pokok permasalahan. *Pertama*, membahas tentang bank syariah. *Kedua*, membahas tentang pemasaran bank syariah dan pelayanan nasabah. *Ketiga*, membahas tentang kepuasan nasabah. *Terakhir*, membahas tentang penelitian terdahulu yang meliputi persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini.

Bab III mengemukakan tentang metode yang terdiri dari: lokasi dan waktu penelitian, kemudian dibahas mengenai populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

Bab IV berisi tentang gambaran umum perusahaan yang terdiri dari: sejarah berdirinya Bank BRI Syariah cabang Makassar, struktur organisasi Bank BRI Syariah cabang Makassar, dan produk- produk bank BRI Syariah cabang Makassar. Selain itu dalam bab ini dibahas pula kepuasan nasabah terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh Bank BRI Syariah cabang Makassar serta strategi pengembangan Bank BRI Syariah cabang Makassar.

Bab V berisi kesimpulan dan implikasi penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Bank

1. Pengertian Bank

Bank merupakan lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak di bidang keuangan yang menyediakan berbagai jasa keuangan. Di negara-negara maju bank merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat setiap kali bertransaksi. Bank secara sederhana dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.¹ Kemudian pengertian bank menurut Undang- Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.²

¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 11.

² Undang-undang Perbankan 1998 , *Undang-undang No 10 Tahun 1998* (Cet. Keenam; Jakarta: Sinar Grafika, 2007), h. 9.

2. Pengertian Bank Syariah

Sebagian ekonom muslim menggunakan penyebutan bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah sebagai bank Islam dan ada yang menyebutnya sebagai bank syariah. Secara akademik, istilah Islam dan syariah mempunyai pengertian yang berbeda. Namun secara teknis untuk penyebutan bank Islam dan bank syariah mempunyai pengertian yang sama.

Definisi bank Islam menurut Karnaen A. Perwataatmadja dan Syafi'i Antonio terbagi menjadi dua.³ *Pertama*, bank Islam adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, yaitu bank yang dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Dalam tata cara bermuamalah itu di jauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan. *Kedua*, bank Islam adalah bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Hadist. Sesuai dengan ketentuan-ketentuan tersebut, maka yang di jauhi adalah praktik-praktik yang mengandung unsur riba sedang yang diikuti adalah praktik-praktik usaha

³Karnaen Perwataatmadja dan M. Syafi'i Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam* (Yogyakarta: PT Dana Bakhti Prima Yasa, 1992), h. 1- 2.

yang dilakukan di zaman Rasulullah atau bentuk-bentuk usaha yang telah ada sebelumnya tetapi tidak dilarang oleh beliau.

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.⁴ Definisi lainnya menurut Warkum Sumitro menyebutkan bahwa bank Islam berarti bank yang tata cara operasinya didasarkan pada tata cara bermuamalah secara Islami, yakni mengacu kepada ketentuan-ketentuan al-Qur'an dan hadits. Dalam operasionalnya, bank Islam harus mengikuti atau berpedoman kepada praktik-praktik usaha yang dilakukan pada zaman Rasulullah, bentuk-bentuk yang sudah ada sebelumnya tetapi tidak dilarang oleh Rasulullah atau bentuk-bentuk usaha baru sebagai hasil ijtihad para ulama atau cendekiawan Muslim yang tidak menyimpang dari ketentuan al-Qur'an dan hadits.⁵

Bank Islam atau bank syariah adalah bank yang sistem operasional dan produknya tidak mengandalkan bunga dan dikembangkan berdasarkan al-Qur'an dan hadits Nabi SAW. Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang

⁴Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Deskripsi dan Ilustrasi* (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), h. 18.

⁵Sofiniyah Ghufroon, *et al., Briefcase Book Edukasi Profesional Syariah Konsep dan Implementasi Bank Syariah* (Jakarta: Renaisan, 2005), h. 19.

pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.⁶ Sedangkan menurut UU No. 21 tahun 2008 Bab I pasal 1 ayat 7 tentang Perbankan Syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.⁷ Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa bank Islam atau bank syariah adalah lembaga keuangan yang berfungsi sebagai penghimpun dana dan penyalur dana kepada masyarakat dan jasa bank lain yang sistem, tata cara, dan mekanisme kerja serta usahanya berdasarkan pada syariah Islam.

3. Dasar dan landasan hukum bank syariah

Perbankan Islam lahir sebagai tuntutan dari masyarakat Islam yang menginginkan adanya sebuah perbankan yang benar-benar menerapkan ajaran Islam. Islam melarang praktik-praktik muamalah yang mengandung unsur *maysir*, *gharar*, dan *riba*, sehingga didirikanlah bank tanpa bunga sesuai dengan prinsip dasar ajaran Islam. Dengan demikian bank Islam atau bank syariah sebagaimana juga lembaga keuangan lainnya harus menerapkan ketentuan-ketentuan sebagai berikut:⁸

⁶ Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah, Edisi Revisi* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), h. 13.

⁷Undang-undang Perbankan Syariah 2008, *UU RI No.21 Th.2008* (Cet. I; Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h. 4.

⁸Sofiniyah Ghufon, *op. cit.*, h. 31-32.

a. Menjauhkan diri dari unsur *riba*, didasarkan pada:

1) QS al-Baqarah [2]:275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ

Terjemahnya : “Orang-orang yang makan (mengambil) *riba* tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan *riba*, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan *riba*”.

2) QS al-Baqarah [2]:276:

يَمْحَقُ اللَّهُ الرِّبَا وَيُرْبِي الصَّدَقَاتِ ۗ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ كَفَّارٍ أَثِيمٍ

Terjemahnya : “Allah memusnahkan *riba* dan menyuburkan sedekah dan Allah tidak menyukai setiap orang yang tetap dalam kekafiran dan selalu berbuat dosa”.

3) QS al-Baqarah [2]:278:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُّؤْمِنِينَ

Terjemahnya : “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa *riba* (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman”.

4) QS Ali-Imran [3]:130:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Terjemahnya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan *riba* dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan”.

5) QS an-Nisa' [4]:146:

إِلَّا الَّذِينَ تَابُوا وَأَصْلَحُوا وَاعْتَصَمُوا بِاللَّهِ وَأَخْلَصُوا دِينَهُمْ لِلَّهِ فَأُولَٰئِكَ مَعَ الْمُؤْمِنِينَ
وَسَوْفَ يُؤْتِي اللَّهُ الْمُؤْمِنِينَ أَجْرًا عَظِيمًا ﴿٤٦﴾

Terjemahnya : “Kecuali orang-orang yang taubat dan mengadakan perbaikan dan berpegang teguh pada (agama) Allah dan tulus ikhlas (mengerjakan) agama mereka karena Allah. Maka mereka itu adalah bersama-sama orang yang beriman dan kelak Allah akan memberikan kepada orang-orang yang beriman pahala yang besar”.

b. Menerapkan sistem bagi hasil dalam perdagangan

1) QS an-Nisa’ [4]:29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنْكُمْ ﴿٢٩﴾

Terjemahnya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu”.

2) QS al-Baqarah [2]:275:

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ﴿٢٧٥﴾
Terjemahnya : “Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”.

Keberadaan Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama di Indonesia sebagai hasil kerja tim perbankan MUI yang ditandatangani pada tanggal 1 November 1991 resmi beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992. Bank syariah mulai dikembangkan pada tahun 1992, ini ditandai dengan berlakunya Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan yang mulai mengakomodir keberadaan bank syariah. Namun demikian,

undang-undang tersebut belum memberikan landasan hukum yang cukup kuat terhadap pengembangan bank syariah karena belum secara tegas mencantumkan “prinsip syariah” dalam kegiatan usaha bank. Pengertian bank “bagi hasil” yang dimaksud dalam Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 belum mencakup secara tepat pengertian bank syariah yang memiliki cakupan yang lebih luas. Landasan hukum bank syariah menjadi jelas setelah diberlakukannya Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 yang mencakup segi kelembagaan maupun landasan operasional syariahnya. Dengan diberlakukannya undang-undang tersebut perbankan syariah di Indonesia menunjukkan perkembangan yang cepat. Undang-undang perbankan syariah semakin diperkuat dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah sebab undang-undang yang berlaku sebelumnya dianggap belum spesifik sehingga perlu diatur secara khusus dalam suatu undang-undang tersendiri.

4. Perkembangan Bank Syariah di Indonesia

Bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI). Bank ini berdiri pada tahun 1991 dan mulai beroperasi pada tahun 1992. Prakarsa pendirian bank ini datang dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia. Sejak tahun 1992 hingga tahun 2000, Bank Muamalat dapat menjalankan operasional banknya dengan prinsip syariah. Munculnya krisis moneter di Indonesia pada

tahun 1997 dapat dikatakan sebagai *ibrah* atau hikmah tersembunyi (*blessing in disguise*) bagi pertumbuhan bank syariah.⁹ Krisis moneter yang terjadi saat itu tidak menyebabkan Bank Muamalat Indonesia mengalami *negative spread*. Sebabnya, Bank Muamalat Indonesia ketika menghimpun dana dari masyarakat bukan menjanjikan bunga, melainkan menjanjikan bagi hasil sebesar persentase nisbah yang diterapkan di awal akad. Hal ini sejalan UU No.7/1992 yang memuat ketentuan tentang bank berprinsip bagi hasil itu, kemudian diubah dengan UU No.10 tahun 1998.

Melalui Undang-Undang ini, dijelaskan tiga bentuk bank syariah yang dapat didirikan. Pertama, bank syariah murni, seperti yang dipelopori oleh Bank Muamalat Indonesia. Kedua, dengan mengonversi bank konvensional menjadi bank syariah. Model ini dipelopori oleh Bank Syariah Mandiri (mengkonversi Bank Susila Bakti) dan bentuk yang ketiga, *dual-banking system*, yaitu bank konvensional yang telah memenuhi syarat dapat menjalankan Unit Usaha Bank Syariah. Jenis ini yang dipelopori oleh BNI Syariah.

5. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Beberapa perbedaan pokok antara bank syariah dan bank konvensional dipaparkan dalam tabel berikut:

⁹Abu Muhammad Dwiono Koesen al-Jambi, *Selamat Tinggal Bank Konvensional, Haramnya Bank Konvensional dan Halalnya Bank Syariah* (Jakarta: TIFA, 2009), h. 28.

Tabel 2.1

Perbedaan bank syariah dan bank konvensional

| Bank syariah | Bank konvensional |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Setiap produk dan jasa harus jelas kegiatan yang mendasari transaksinya (<i>underlying transaction</i>), untuk kemudian diwujudkan dalam bentuk akad yang sesuai syariah Islam. | Setiap transaksi baik penghimpunan dana maupun kredit berdasarkan penghitungan bunga. Penyimpan dana mendapatkan bunga simpanan dari bank dan bank mendapat bunga dari nasabah kredit. |
| Investasi/pembiayaan bank syariah dilakukan pada sektor usaha yang halal dan menguntungkan. | Pemberian kredit pada sektor usaha yang menguntungkan dan aspek halal bukan menjadi pertimbangan utama. |
| Antara bank dan nasabah pembiayaan terjalin hubungan kemitraan. | Hubungan bank dan nasabah kredit sebagai kreditur dan debitur. |
| Ada Dewan Pengawas Syariah yang memberikan pertimbangan dan fatwa atas setiap produk dan jasa yang dikeluarkan bank. | Tidak ada lembaga serupa. |
| Pendapatan bank berfluktuasi | Pendapatan bank diperoleh dari selisih |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>mengikuti naik-turunnya pendapatan nasabah yang dibiayai. Besar kecilnya pendapatan bank juga akan berpengaruh kepada besar kecilnya bagi hasil yang akan diberikan kepada penabung/deposan. Mekanisme demikian dinamakan sistem bagi hasil.</p> | <p>bunga (<i>spread</i>) antara bunga kredit dan bunga dana. Ini yang menjadi landasan operasional bank konvensional.</p> |
| <p>Sistem bagi hasil memungkinkan adanya peluang untung maupun rugi.</p> | <p>Sistem bunga menggunakan asumsi “selalu untung”.</p> |
| <p>Dalam praktik pembiayaan, uang adalah alat pembayaran atas terjadinya transaksi.</p> | <p>Dalam praktik kredit, uang menjadi komoditas, yaitu objek yang diperdagangkan atau “dibungakan”.</p> |

Sumber: Yusak Laksmiana, *Tanya Jawab Cara Mudah Mendapatkan Pembiayaan di Bank Syariah* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009), h. 23-25.

6. Karakteristik Bank Syariah

Bank syariah, selain memiliki perbedaan yang mendasar dengan bank konvensional, juga memiliki karakteristik khusus yang menonjol di tengah keberadaan bank-bank konvensional yang telah ada.

Karakteristik itu, antara lain:¹⁰

a) Universal

Bank syariah hadir untuk melayani setiap orang tanpa memandang perbedaan kemampuan ekonomi maupun perbedaan agama.

b) Adil

Bank syariah memberikan sesuatu hanya kepada yang berhak serta memperlakukan sesuatu sesuai posisinya dan melarang adanya unsur *maysir* (spekulasi atau untung-untungan), *gharar* (ketidakjelasan), haram, dan *riba*.

c) Transparan

Kegiatan bank syariah sangat terbuka bagi seluruh lapisan masyarakat.

d) Seimbang

Bank syariah mengembangkan sektor keuangan melalui aktivitas perbankan syariah yang mencakup pengembangan sektor riil dan UMKM (usaha mikro kecil dan menengah).

e) Maslahat

Bank syariah hadir dengan misi membawa manfaat dan kebaikan bagi seluruh aspek kehidupan.

f) Variatif

¹⁰ Abu Muhammad Dwiono Koesen al-Jambi, *op. cit.*, h. 41-43.

Pada dasarnya produk yang terdapat pada bank syariah tidak berbeda dengan produk yang ada pada bank konvensional, yang membedakan adalah sistem operasionalnya yang tidak melanggar syariah Islam ditambah produk sewa (*ijarah*) dan gadai (*ar-rahn*) yang tidak dapat dilaksanakan pada bank konvensional.

g) Fasilitas

Bank syariah juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas, mulai dari penerimaan dan penyaluran ZIS (zakat, infaq, dan sedekah), *waqaf*, dana kebajikan (*qard*), juga memiliki fasilitas ATM, *mobile banking*, *internet banking*, dan sebagainya.

7. Tujuan Pengembangan Bank Syariah

Tujuan pengembangan bank syariah antara lain sebagai berikut:¹¹

- a) Kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat yang tidak dapat menerima konsep bunga.
- b) Peluang pembiayaan bagi pengembangan usaha berdasarkan prinsip kemitraan.
- c) Kebutuhan akan produk dan jasa perbankan unggulan.

B. Pemasaran dan Pelayanan Bank Syariah

1. Pengertian Pemasaran

¹¹Syafi'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 226.

Definisi pemasaran secara sederhana adalah memenuhi kebutuhan secara menguntungkan.

Kotler dan AB Susanto memberikan definisi pemasaran adalah:

“suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan, dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain”.¹²

Secara umum pemasaran dapat diartikan sebagai suatu proses sosial yang merancang dan menawarkan sesuatu yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari nasabah dalam rangka memberikan kepuasan yang optimal kepada nasabah.

2. Pengertian Pemasaran Bank dan Pemasaran Syariah

Secara umum pengertian pemasaran bank adalah suatu proses untuk menciptakan dan mempertukarkan produk atau jasa bank yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan cara memberikan kepuasan kepada nasabah.¹³

Pemasaran syariah adalah sebuah disiplin bisnis strategi yang mengarahkan proses penciptaan, penawaran, dan perubahan *value* dari inisiator kepada *stakeholdersnya* yang dalam keseluruhan prosesnya sesuai dengan akad dan prinsip-prinsip muamalah dalam Islam. Artinya dalam pemasaran syariah, seluruh proses baik proses penciptaan, proses

¹²Nur Rianto al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 6.

¹³*Ibid.*, h. 11.

penawaran, maupun proses perubahan nilai tidak boleh ada yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.¹⁴

3. Konsep Dasar Pemasaran Bank

Konsep pemasaran bank mengandung arti:¹⁵

- a) Mempunyai falsafah yang mantap dan bertanggung jawab
- b) Berorientasi pada nasabah di satu pihak
- c) Menguntungkan perusahaan di lain pihak

Dalam *syariah marketing*, perusahaan tidak hanya berorientasi pada keuntungan semata, namun juga berorientasi pada tujuan lainnya yaitu keberkahan. Perpaduan konsep keuntungan dan keberkahan ini melahirkan konsep *maslahah*, yaitu suatu perusahaan syariah akan berorientasi pada pencapaian *kemaslahatan/kesejahteraan* yang optimal sebagai tujuan dari ekonomi Islam. Konsep keberkahan bagi sebagian pihak merupakan konsep yang abstrak karena secara keilmuan tidak dapat dibuktikan secara ilmiah. Namun, inilah salah satu konsep inti pada *syariah marketing* yang menjadi landasan pada suatu perusahaan berorientasi syariah. Pada suatu perusahaan utamanya bank, karyawan tidak bekerja semata karena alasan finansial, tetapi termotivasi pengabdian kepada Allah SWT. Jadi, karyawan akan mampu bekerja secara militan untuk kepentingan perusahaan karena termotivasi oleh

¹⁴ *Ibid.*, h. 22.

¹⁵ *Ibid.*, h. 11-12

nilai-nilai *spiritual marketing* sebagai landasan dari ajaran agama yang dianutnya. Nilai-nilai *spiritual marketing* dalam persaingan bisnis bagi suatu perusahaan menilai pesaing bukan sebagai musuh melainkan sebagai mitra sejajar yang mampu memacu kreatifitas dan inovasi perusahaan. *Spiritual marketing* menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan selalu memelihara hubungan baik dan kemitraan dengan pesaing yang bertujuan untuk mencapai sebuah solusi yang adil dan transparan bagi semua pihak yang terlibat. Pemasaran syariah yang sesuai dengan nilai dan prinsip syariah dijalankan berdasarkan konsep keIslaman yang telah diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW.

4. Karakteristik syariah marketing¹⁶

a) Ketuhanan (*rabbaniyah*)

Salah satu ciri khas pemasaran syariah adalah sifatnya yang religius. Jiwa seorang syariah *marketer* meyakini bahwa hukum-hukum syariah yang bersifat ketuhanan merupakan hukum yang paling adil, sehingga akan mematuhi dalam setiap aktifitas pemasaran yang dilakukan. Dengan konsep ini, seorang pemasar syariah akan sangat hati-hati dalam perilaku pemasarannya dan berusaha untuk tidak merugikan konsumen. Seorang pemasar syariah yang memiliki orientasi *masalah* tidak hanya mencari keuntungan namun diimbangi pula dengan keberkahan di dalamnya.

¹⁶*Ibid.*, h. 22-24.

QS. al-Zalzalah [99]:7-8

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ﴿٧﴾ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ﴿٨﴾

Terjemahnya : “Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula”.

b) Etis (*akhlaqiyyah*)

Keistimewaan lain dari *syariah marketer* adalah mengedepankan masalah akhlak dalam seluruh aspek kegiatannya. Pemasaran *syariah* adalah konsep pemasaran yang mengedepankan nilai-nilai moral dan etika tanpa peduli dari agama manapun, karena hal ini bersifat universal. Seorang pemasar *syariah* harus menjunjung tinggi etika dalam melakukan aktifitas pemasarannya, salah satunya dengan tidak memberikan janji manis yang tidak benar serta selalu mengedepankan kejujuran dalam menjelaskan tentang kualitas produk yang ditawarkan.

c) Realistis (*al-Waqi'yyah*)

Syariah marketing bukanlah konsep yang eksklusif, fanatis, anti modernitas dan kaku melainkan konsep pemasaran yang fleksibel. Sifat realistis karena pemasaran *syariah* sangat fleksibel dan luwes dalam tafsir hukum dan implementasinya terhadap pemasaran konvensional.

d) Humanistis (*insaniyyah*)

Keistimewaan yang lain adalah sifatnya yang humanistis universal. Pengertian humanistis adalah bahwa syariah diciptakan untuk manusia agar derajatnya terangkat, sifat kemanusiaannya terjaga dan terpelihara, serta sifat-sifat kehewanannya dapat terkekang dengan panduan syariah. Syariah Islam adalah syariah humanistis, diciptakan untuk manusia sesuai dengan kapasitasnya tanpa mempedulikan ras, warna kulit, kebangsaan dan status sehingga *syariah marketing* bersifat universal.

5. Secara umum tujuan pemasaran bank adalah untuk:¹⁷

- a) Memaksimumkan konsumsi atau dengan kata lain memudahkan dan merangsang konsumsi, sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan bank secara berulang-ulang.
- b) Memaksimumkan kepuasan nasabah melalui berbagai pelayanan yang diinginkan nasabah. Nasabah yang puas akan menjadi ujung tombak pemasaran selanjutnya, karena kepuasan ini akan ditularkan kepada nasabah lainnya melalui cerita (*word of mouth*).
- c) Memaksimumkan pilihan (ragam produk) dalam arti bank menyediakan berbagai jenis produk bank sehingga nasabah memiliki beragam pilihan pula.

¹⁷Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2005), h. 66-67.

- d) Memaksimumkan mutu hidup dengan memberikan berbagai kemudahan kepada nasabah dan menciptakan iklim yang efisien.

Keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas bank. Pelayanan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Pelayanan dapat juga diartikan sebagai tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung.

Atep Adya Barata menyatakan bahwa *service* adalah singkatan yang mengandung arti sebagai berikut:¹⁸

- S (*self awareness*) : Menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi agar memberikan pelayanan dengan cepat, benar dan akurat.
- E (*enthusiasm*) : Melaksanakan pelayanan penuh gairah
- R (*reform*) : Memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu
- V (*value*) : Memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah

¹⁸Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT. Gramedia, 2006), h. 212-213.

- I (*impressive*) : Menampilkan diri secara menarik tetapi tidak berlebihan
- C (*care*) : Memberikan perhatian atau kepedulian kepada nasabah secara optimal
- E (*evaluation*) : Mengevaluasi pelaksanaan layanan yang sudah diberikan

Program pelayanan kepada nasabah yang bertitik tolak pada konsep kepedulian kepada nasabah terus dikembangkan karena program layanan ini telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Kepedulian kepada nasabah dalam manajemen modern telah menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai pelayanan prima.

Pelayanan prima memegang peranan penting bagi perbankan. Bank-bank berlomba memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya. Dasar utama kegiatan perbankan adalah *trust* atau kepercayaan, baik dalam menghimpun atau menyalurkan dana. Pihak pemasaran bank percaya bahwa nasabah tidak akan menyalahgunakan fasilitas pinjaman yang diberikannya, dan nasabah juga percaya bahwa dana yang disimpannya akan dikelola dengan baik oleh pihak bank. Disamping melakukan kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana bank juga memberikan penawaran jasa perbankan lainnya. Untuk meningkatkan kinerja perbankan dan kepercayaan nasabah, maka pelayanan yang

diberikan harus dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya. Pelayanan merupakan suatu jalan untuk mempertahankan bank agar selalu didekati dan diingat oleh nasabahnya. Program pelayanan terhadap nasabah yang harus diberikan adalah pelayanan terbaik sehingga nasabah tersebut tidak akan pindah ke bank lain. Cara yang tepat untuk melakukan hal itu adalah dengan memberikan pelayanan prima (*service excellence*) kepada nasabah.

Layanan terbaik bagi nasabah harus berorientasi kepada kepentingan para nasabah. Upaya memberikan layanan yang optimal dapat diwujudkan apabila bank dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Ada tiga hal pokok dalam pelayanan prima, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada nasabah, upaya melayani dengan tindakan terbaik dan tujuan untuk memuaskan nasabah dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.¹⁹ pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan perusahaan kepada konsumen atau nasabah

¹⁹Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), h. 206.

yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Menurut Atep Adya Barata, pelayanan prima adalah kepedulian kepada nasabah dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan nasabah agar nasabah selalu loyal kepada perusahaan/bank.²⁰ Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik.²¹ Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan nasabah. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik akan menjadi prima apabila dapat atau mampu memuaskan nasabah/pelayanan yang telah sesuai dengan harapan nasabah.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Ada yang mengembangkan pola pelayanan prima berdasarkan konsep A3, yaitu: *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian) dan *Action* (Tindakan), tetapi ada pula yang menggunakan konsep lainnya.

Dalam hal ini, pengembangan budaya pelayanan prima berdasarkan pada A6 yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan

²⁰ Atep Adya Barata, *op. cit.*, h. 27.

²¹ Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima* (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2001), h. 11.

menyelaraskan faktor-faktor *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan) dan *Accountability* (Tanggung Jawab).²²

a) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relations* dalam membina hubungan dengan mitra kerja.

b) Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi nasabah.

c) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

d) Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh terhadap nasabah, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

²²Atep Adya Barata, *op. cit.*, h. 31-32.

e) Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada nasabah.

f) Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada nasabah sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan nasabah.

Pelaksanaan pelayanan prima oleh pihak bank terhadap nasabah mempunyai peranan penting dalam bisnis karena keberlangsungan bank sangat tergantung dari loyalitas para nasabah kepada bank. Bank akan memberikan layanan kepada nasabah melalui para karyawan. Keberhasilan pelayanan terhadap nasabah tergantung kepada kinerja para karyawan. Guna memenuhi harapan nasabah, harapan karyawan dipenuhi terlebih dahulu. Bagi karyawan, pengorbanan adalah jasa yang diberikan oleh para karyawan secara langsung maupun tidak langsung untuk kelancaran bank dalam kegiatannya. Sedangkan kepuasan adalah meliputi suasana kebersamaan dalam bekerja dan imbalan jasa yang diperolehnya. Bagi nasabah, pengorbanan adalah ongkos atau harga yang dibayarkan untuk memperoleh barang atau jasa, sedangkan kepuasan adalah kesesuaian antara harapan dan kinerja/kenyataan manfaat yang diperolehnya.

Kreatifitas diperlukan dalam bekerja agar dapat memberikan pelayanan yang prima, dapat mengembangkan diri dan memberikan solusi. Selain itu, dibutuhkan keakuratan, kecepatan dan kenyamanan agar servis terhadap nasabah tetap terjaga. Disamping itu, bank sebagai lembaga penyedia layanan dan jasa dalam bidang keuangan perlu memastikan bahwa setiap langkah yang ditempuhnya tetap sesuai dengan prosedur.²³ Tindakan yang sinergis untuk menjalankan alur kerja BRI Syariah melalui proses yang menyangkut empat unsur yang saling berkaitan, yaitu *plan*/rencana, *do*/pelaksanaan rencana, *check*/pemeriksaan, dan *action*/tindakan lanjut terhadap unsur-unsur yang lainnya. Untuk mencapai implementasi *action* yang sempurna maka empat unsur itu harus dijaga keseimbangannya.²⁴

Divisi unit kerja pada Bank BRI Syariah berfokus pada *electronic banking* sebagai satu wujud yang sepenuhnya untuk kepentingan dan kepuasan nasabah. Adapun produk itu menyangkut ATM, SMS *banking*, *internet banking*, dan fasilitas lainnya yang dapat memudahkan nasabah dalam segala bentuk transaksi.

Upaya pelayanan BRI Syariah haruslah tetap berpegang teguh kepada empat jiwa layanan BRI Syariah. Pertama, layanan BRI Syariah

²³Rena Mutia, "Syiar: Memberi Kehidupan Lebih Bermakna," *Berikan Solusi Bukan Kolusi, Edisi Ketiga* (Syiar BRI Syariah, Januari 2010), h. 8.

²⁴*Ibid*

harus modern dan *up to date*/terkini. Kedua, layanan harus mudah diakses dengan *electronic banking* dan memperbanyak *outlet*/unit layanan. Ketiga, layanan BRI Syariah harus mampu memberikan solusi dan manfaat yang jelas kepada nasabah. Terakhir, BRI Syariah harus selalu memberikan kenyamanan kepada nasabah yang menyangkut kesantunan tampilan, ketentraman, keselarasan pelayanan dan kerja sama yang baik dengan unit kerja atau pihak terkait lainnya.²⁵

Penilaian/evaluasi kinerja layanan bila dikaitkan dengan harapan (*expectation*) dan kepuasan (*satisfaction*) maka gambarannya adalah sebagai berikut:²⁶

a) Kinerja < Harapan (*Performance < Expectation*)

Bila kinerja layanan menunjukkan keadaan di bawah harapan nasabah, maka pelayanan kepada nasabah dianggap tidak memuaskan.

b) Kinerja = Harapan (*Performance = Expectation*)

Bila kinerja layanan menunjukkan sama atau sesuai dengan yang diharapkan nasabah, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya adalah minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan. Jadi pelayanan dianggap biasa atau wajar-wajar saja.

²⁵ *Ibid.*, h. 9.

²⁶ Atep Adya Barata, *op. cit.*, h. 38.

c) Kinerja > Harapan (*Performance > Expectation*)

Bila kinerja layanan menunjukkan lebih dari yang diharapkan nasabah, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan karena pelayanan yang diberikan ada pada tahap yang optimal.

C. Kepuasan nasabah

1. Pengertian kepuasan nasabah

Salah satu tujuan utama bank adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah atas suatu produk tergantung pada kinerja produk yang berhubungan dengan harapan nasabah. Seorang nasabah akan mengalami berbagai tingkat kepuasan. Jika kinerja produk tidak sesuai harapan, nasabah tidak puas. Jika kinerja sesuai harapan, nasabah puas. Jika kinerja melebihi harapan, nasabah sangat puas.

Philip Kotler mengatakan bahwa:²⁷

“Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan”.

Definisi kepuasan menurut Engel yaitu:²⁸

“Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan

²⁷Philip Kotler, *Marketing Management, The Millenium Edition* (New Jersey: Prentice Hall, 2000), h. 36.

²⁸Nur Rianto, *op.cit.*, h. 193.

ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan”.

Ada kesamaan antara definisi di atas, yaitu menyangkut komponen kepuasan nasabah (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan nasabah merupakan perkiraan atau keyakinan nasabah tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi nasabah terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

2. Metode Pengukuran Tingkat kepuasan Nasabah

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap bank untuk mengukur dan memantau kepuasan nasabah (juga nasabah pesaing). Kotler mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:²⁹

a) Sistem keluhan dan saran (*complaint and sugestion system*)

Setiap bank yang berorientasi pada nasabah (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para nasabah untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan nasabahnya. Media yang dapat digunakan meliputi kotak saran, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain. Informasi yang diperoleh

²⁹Philip Kotler, *op.cit.*, h. 46-48.

melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada bank, sehingga memungkinkannya untuk memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul. Nasabah akan menilai kecepatan dan ketanggapan bank dalam menangani kritik dan saran yang diberikan.

b) Survei kepuasan nasabah (*customer satisfaction surveys*)

Bank akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari nasabah melalui survei. Sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa bank menaruh perhatian terhadap para nasabahnya. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon atau wawancara pribadi atau nasabah diminta mengisi angket.

c) Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Metode ini dilaksanakan dengan cara bank menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan/bank lain atau ke perusahaan/bank sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayanan yang melayaninya serta segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini sebagai upaya mencari solusi dari sudut pandang nasabah.

d) Analisis nasabah yang hilang (*lost customer analysis*)

Bank berusaha menghubungi para nasabahnya yang telah berhenti menggunakan produk dan jasa bank tersebut dan yang diharapkan adalah diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi bank untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas bank.

3. Strategi Kepuasan Nasabah³⁰

a) Strategi pemasaran berkesinambungan (*relationship marketing strategy*)

Dalam strategi ini, hubungan transaksi antara bank dan nasabah berkelanjutan, tidak berakhir setelah transaksi selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu hubungan/kemitraan yang baik secara terus-menerus (berkesinambungan) dengan nasabah sehingga diharapkan dapat terjadi bisnis ulangan (*repeat business*). Nasabah tidak hanya puas tetapi juga loyal terhadap bank. Oleh karena itu, bank harus terus memelihara dan meningkatkan pelayanannya sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Bank harus mampu menjalin silaturahmi yang baik dengan nasabah karena hal ini akan mampu meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank

b) Strategi pelayanan prima

³⁰Herry Achmad Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-dasar Pemasaran Bank* (Bandung: Linda Karya, 2006), h 117-118. Lihat pula Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa, Edisi Kedua* (Cet. I; Yogyakarta: Andi Offset, 2000), h. 160-167.

Bank yang menerapkan strategi ini menawarkan pelayanan yang lebih baik/unggul dibandingkan dengan pesaing. Untuk mewujudkannya dibutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia dan usaha gigih. Meskipun demikian, melalui pelayanan yang lebih unggul, bank yang bersangkutan dapat membebaskan harga yang lebih tinggi pada jasanya. Akan ada nasabah yang tidak keberatan dengan harga mahal tersebut. Selain itu, bank dengan pelayanan *superior* (unggul) akan meraih laba dan tingkat pertumbuhan yang lebih besar daripada pesaingnya yang memberikan pelayanan *inferior*.

Secara rinci strategi pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- Semua transaksi dilayani/dilaksanakan dengan cepat dan cermat
 - Melayani kebutuhan nasabah di luar produk yang dijual oleh bank
 - Berlaku ramah, sopan dan selalu membantu nasabah
 - Selalu berusaha mengerti keinginan nasabah
 - Selalu melayani nasabah dengan tepat waktu
- c) Strategi penanganan keluhan yang efektif dan efisien

Bank sebagai lembaga/perusahaan jasa dalam memberikan layanannya terhadap nasabah tidak luput dari keluhan-keluhan. Keluhan nasabah dapat berupa:

- Nasabah tidak memperoleh apa yang dijanjikan oleh bank
- Mendapat pelayanan yang kurang baik
- Diacuhkan oleh petugas bank
- Tidak didengar saran-sarannya
- Pelayanan lambat dan tidak akurat

Proses penanganan keluhan yang efektif terdiri atas beberapa langkah. Langkah pertama adalah identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan nasabah tidak puas dan mengeluh. Langkah ini merupakan langkah yang sangat penting, karena menentukan efektifitas langkah-langkah selanjutnya. Sumber masalah ini perlu diatasi, ditindaklanjuti, dan diupayakan agar di masa mendatang tidak timbul masalah yang sama. Dalam langkah ini, kecepatan dan ketepatan penanganan merupakan hal yang penting. Ketidakpuasan bisa semakin besar apabila nasabah yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik.

Yang terpenting bagi nasabah adalah bahwa pihak bank harus menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan, dan penyesalannya terhadap kekecewaan nasabah dan berusaha memperbaiki situasi. Oleh karena itu para karyawan bank (terlebih karyawan lini depan yang berhadapan langsung dengan

nasabah) perlu dilatih dan diberdayakan untuk mengambil keputusan dalam rangka menangani situasi-situasi seperti itu.

Disamping itu, keterlibatan manajemen puncak dalam menangani keluhan nasabah juga memberikan dampak positif. Hal ini dikarenakan nasabah lebih suka berurusan dengan orang-orang yang memiliki wewenang untuk mengambil keputusan dan tindakan untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh para nasabah. Selain itu nasabah juga akan merasa bahwa bank menaruh perhatian besar pada setiap masalah nasabahnya dan selalu berusaha memperbaiki kekurangannya. Langkah yang tidak kalah pentingnya adalah pengembangan sistem informasi manajemen, di mana bank bisa mendata setiap keluhan yang disampaikan dan belajar dari kesalahan yang pernah dilakukan. Cara menangani keluhan yang disampaikan oleh nasabah adalah:³¹

➤ Empati terhadap nasabah yang marah

Dalam menghadapi nasabah yang emosi atau marah, bank perlu bersikap empati, karena bila tidak maka situasi akan semakin memburuk. Untuk itu perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan nasabah dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh nasabah tersebut.

³¹ *Ibid*

Dengan demikian permasalahan yang dihadapi dapat menjadi jelas sehingga pemecahan yang optimal dapat diupayakan bersama.

➤ Tangani keluhan dengan cepat dan akurat

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan nasabah tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap bank akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan nasabah tersebut menjadi puas. Apabila nasabah puas dengan cara penanganan keluhannya, maka besar kemungkinan ia akan menjadi nasabah bank kembali.

➤ Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan/keluhan

Bank harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Hasil yang diharapkan tentunya adalah situasi '*win-win*' (realistis, *fair*, dan proporsional), dimana nasabah dan bank sama-sama diuntungkan.

➤ Kemudahan bagi nasabah untuk menghubungi bank

Hal ini sangat penting bagi nasabah untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, dan

keluhannya. Di sini sangat dibutuhkan adanya metode yang mudah dan relatif tidak mahal, dimana nasabah dapat menyampaikan keluhannya. Bila perlu dan memungkinkan, suatu bank menyediakan jalur atau saluran telepon khusus (*hot line service*) untuk menampung keluhan nasabah atau memanfaatkan E-mail di jaringan Internet.

D. Penelitian Terdahulu

Aminah S. Syarifuddin (2006) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Jasa pada Bank Muamalat Cabang Makassar”, meneliti masalah bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan jasa pada Bank Muamalat Cabang Makassar dan bagaimana kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan kepada nasabah. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan yakni observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah sangat puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan saat ini adalah kedua penelitian membahas tentang kepuasan nasabah pada bank syariah, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, metode analisis data yang digunakan adalah menggunakan statistik deskriptif. Perbedaannya yaitu pada penelitian sebelumnya dispesifikasikan pada masalah pelayanan pada bank yang diteliti, tempat penelitian pada Bank Muamalat cabang Makassar, penelitian

dilaksanakan pada tahun 2006. Sedangkan pada penelitian saat ini dispesifikasikan pada produk-produk yang ditawarkan oleh pihak bank, tempat penelitian pada Bank BRI Syariah cabang Makassar yang dilaksanakan pada tahun 2010.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yaitu kantor Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Makassar yang beralamat di jalan Arief Rate No. 12 Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. Waktu penelitian yaitu pada bulan Juni sampai bulan Juli tahun 2010.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹ Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Dalam dunia perbankan, nasabah merupakan populasi. Kepuasan nasabah adalah populasi, untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cet ke-13 Bandung: CV. Alfabeta, 2009), h. 115.

cukup dengan mensurvei sebagian nasabah yang berupa sampel. Data yang diperoleh dari hasil survei tersebut selanjutnya diberlakukan ke seluruh nasabah pada bank sebagai tempat penelitian. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BRI Syariah cabang Makassar.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.² Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Hal-hal yang diperoleh atau yang dapat dipelajari dari sampel tersebut adalah kesimpulannya yang dapat diberlakukan pada populasi. Oleh karena itu, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Jika sampel tidak representatif, maka peneliti dapat membuat kesimpulan yang salah tentang penelitian yang dilakukannya. Sampel dari penelitian ini adalah 50 orang dari keseluruhan jumlah nasabah pada bank BRI Syariah cabang Makassar. Adapun teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *sampling aksidental*. *Sampling Aksidental* merupakan teknik

²*Ibid.* h. 16.

penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.³

C. *Jenis dan Sumber Data*

1. Jenis Data

Keterangan atau informasi mengenai suatu hal bisa berbentuk *kategori*, misalnya rusak, baik, senang, puas, berhasil, gagal dan sebagainya atau bisa juga berbentuk *bilangan*. Dua bentuk informasi tersebut disebut *data* atau *data statistik*. Data jenis pertama disebut *data kualitatif*, yaitu data yang dikategorikan menurut gambaran kualitas obyek yang diperhatikan. Golongan data ini diidentifikasi menurut *sifat* atau atribut, seperti sembuh, baik, gagal dan sebagainya. Data yang berbentuk bilangan disebut *data kuantitatif* dan nilainya berubah-ubah atau disebut *peubah*.⁴

2. Sumber Data

Pengumpulan data dapat dihimpun secara langsung maupun tidak langsung oleh peneliti. Data yang dihimpun secara langsung oleh peneliti disebut *sumber primer* dan data yang dihimpun secara tidak langsung oleh peneliti disebut *sumber sekunder*. Sumber primer adalah sumber data

³ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Cet ke-10; Bandung: CV Alfabeta, 2007), h. 60.

⁴ Muhammad Arif Tiro, *Dasar-dasar Statistika* (Makassar: State University of Makassar Press, 1999), h. 109. lihat pula Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung: CV. Alfabeta, 2007), h. 14-15.

yang *langsung memberikan* data kepada pengumpul data/peneliti dari responden di lapangan dan sumber sekunder merupakan sumber yang *tidak langsung memberikan* data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.⁵

D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data serta keterangan yang diperlukan dalam penyusunan ini dilakukan melalui beberapa metode berikut:

1. Penelitian lapangan (*field research*), yaitu penulis mengumpulkan data di lapangan dengan memilih obyek penelitian yaitu nasabah pada Bank BRI Syariah cabang Makassar.⁶

a) Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara dapat dilakukan secara langsung (*personal interview*) maupun tidak langsung (misalnya, melalui telepon atau e-mail). Wawancara merupakan komunikasi atau pembicaraan dua arah yang dilakukan oleh pewawancara dan responden untuk menggali

⁵*Ibid.* h. 110.

⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penulisan Karya Ilmiah* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 108.

informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.⁷ Jadi, dalam wawancara, pembicaraan terarah pada tujuan tertentu. Pewawancara akan meminta responden memberikan informasi dalam bentuk fakta, opini, atau sikap sehingga manfaat pembicaraan lebih banyak dimiliki oleh pewawancara. Wawancara dapat dilakukan secara formal/terstruktur maupun informal/tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon. Jadi, wawancara yang dilakukan agar pewawancara mendapatkan informasi yang lebih detail terkait dengan objek penelitiannya.

b) *Kuesioner* (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. *Kuesioner* merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang dapat diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.⁸ Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. *Kuesioner* dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

⁷Murti Sumarni dan Salamah Wahyuni, *Metode Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2006), h. 85.

⁸Sugiyono, *op. cit.*, h. 199.

c) Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Teknik observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala alam, dan jika responden yang diamati tidak terlalu besar jumlahnya. Menurut Sutrisno Hadi, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.⁹ Dengan demikian, observasi adalah pengumpulan data dengan `cara melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang akan diteliti.

2. *Library Research*, yaitu proses pengumpulan data dengan mengkaji dan mendalami beberapa buku literatur yang dianggap memiliki relevansi dengan kajian yang dibahas dalam penelitian ini.¹⁰ Dalam pengkajian dan pengelolaan literatur ini, data yang dibutuhkan kemudian dimasukkan sebagai pelengkap atau penjelas atas dasar-dasar yang diteliti dengan menggunakan tata cara penulisan sebagai berikut:

⁹*Ibid.*, h. 203.

¹⁰ Suharsimi Arikunto, *op. cit* h. 17.

- a) Kutipan langsung, yaitu penulis mengutip isi buku sebagai literature yang terkait dengan masalah yang ditelitinya tanpa mengurangi atau menambah kata-katanya.
- b) Kutipan tidak langsung, yaitu penulis mendapatkan sumber yang berkaitan dengan masalah yang ditelitinya menganalisa dan membahas sendiri hasil yang diperolehnya tetapi tidak lepas dari hasil tersebut.

E. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah menggunakan statistik deskriptif dengan skala pengukuran data yang digunakan adalah skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.¹¹ Dalam penelitian, fenomena seperti ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.¹² Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, kata-kata yang digunakan antara lain:

- a) Sangat setuju/selalu/sangat positif

¹¹Sugiyono, *op. cit.*, h. 132.

¹²Sugiyono, *loc. cit.*

- b) Setuju/sering/positif
- c) Ragu-ragu/kadang-kadang/netral
- d) Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif
- e) Sangat tidak setuju/tidak pernah

Data yang dikumpulkan oleh peneliti kemudian diolah, data yang bersifat kuantitatif dianalisis datanya dalam bentuk angka-angka untuk menjelaskan data hasil penelitian berupa persentase. Adapun analisis data statistik tersebut dirumuskan sebagai berikut:¹³

$$P = F/N \times 100\%$$

Keterangan: P = Persentase

N= Jumlah subyek/responden

F = Frekuensi

kriteria interpretasi skor pada pengukuran skala *likert* adalah:¹⁴

- a) Angka 0%-20% = Sangat Lemah
- b) Angka 21%-40% = Lemah
- c) Angka 41%-60% = Cukup
- d) Angka 61%-80% = Kuat
- e) Angka 81%-100% = Sangat Kuat

¹³Syamsuddin Pasamai, *Metodologi Penelitian dan Penulisan Karya Ilmiah Hukum*, (Makassar: Umitoha, 2007), h. 152.

¹⁴Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula* (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 89.

Data primer dan sekunder yang telah terhimpun kemudian disusun secara sistematis lalu dianalisis, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data serta hasil pengolahan data. Namun harus diingat bahwa data kuantitatif ini hanyalah sebagai pendukung data kualitatif.¹⁵



¹⁵Syamsuddin Pasamai, *loc. cit.*





BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. *Sejarah Berdirinya Bank BRI Syariah cabang Makassar*

Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wirjaatmadja dengan nama *Hulp-en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren* atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi yang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.¹ Pendirian Bank BRI yang didasarkan pada pelayanan terhadap masyarakat kecil hingga kini masih tetap konsisten. Konsistensi ini dibuktikan dengan masih fokusnya pemberian fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil dan menengah.

Dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan hadirnya lembaga perbankan yang bebas dari bunga, maka pada bulan Desember tahun 2000 dibentuk Tim Pengembangan Bank Syariah BRI untuk mempersiapkan berdirinya Unit Usaha Syariah di BRI. Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa pada Juni tahun 2001 berhasil merubah Anggaran Dasar BRI dengan menambah atau mencantumkan kalimat kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Dengan dasar tersebut, maka

¹Ichsan, “*Sejarah Bank BRI*” <http://tunas63.wordpress.com/2010/06/23/visi-misi-dan-sejarah-bank-bri/> (Diakses 10 Oktober 2010).

pada tanggal 7 Desember 2001 dikeluarkan Surat Keputusan Direksi mengenai struktur organisasi Unit Usaha Syariah BRI. Unit Usaha Syariah BRI tersebut berhasil mendirikan Kantor cabang BRI Syariah yang pertama pada tanggal 17 April 2002 bertempat di Jakarta dan Serang.

Seiring dengan perkembangan dunia usaha perbankan syariah yang semakin pesat, hingga saat ini Unit Usaha Syariah BRI telah berhasil membuka 27 kantor cabang, 18 kantor cabang pembantu di beberapa wilayah nusantara dan salah satu diantaranya yaitu Kantor cabang Syariah Makassar. Bank BRI Syariah cabang Makassar didirikan sejak 15 Januari 2004. Tujuan didirikannya bank ini selain untuk mencapai tujuan perusahaan juga bersaing dengan bank-bank lain yang telah membuka cabang syariahnya di Makassar. Peluang untuk bersaing sangat besar karena mayoritas masyarakat Makassar adalah muslim.²

B. *Stuktur Organisasi Bank BRI Syariah cabang Makassar*

Struktur organisasi merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam pencapaian tujuan dan sasaran organisasi yang secara langsung menggambarkan skema wewenang dan tanggung jawab setiap anggota organisasi demi terwujudnya tujuan organisasi tersebut. Oleh karena itu, struktur organisasi BRI Syariah cabang Makassar dibuat sesederhana dan seefektif mungkin untuk dapat bekerja secara efisien. Selain itu, struktur organisasi sering disebut bagan atau skema organisasi dengan cara memberikan gambaran secara skematis tentang hubungan pekerjaan antara

² Hasnawiah, “*Laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL)*”. Dokumen BRI Syariah cabang Makassar, (September 2009), hal. 3-4.

karyawan yang satu dengan yang lainnya yang terdapat dalam satu organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Demikian pula halnya dengan BRI Syariah cabang Makassar, setiap personal melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya masing-masing, antara satu sama lain saling berhubungan dalam usaha menciptakan suasana kerja yang disiplin dan dinamis. Skema struktur organisasi BRI Syariah cabang Makassar dapat menggambarkan bahwa semua tugas perencanaan berada di bawah satu tangan, demikian juga dengan garis wewenang, tanggung jawab, dan pengawasan.

Adapun *job description* yang menggambarkan uraian tugas dan tanggung jawab setiap personal Bank BRI Syariah cabang Makassar secara garis besar adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan Cabang

- a. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi, dan mengupayakan pencapaian RKAP.
- b. Menciptakan dan menjamin kelancaran operasional secara aktif dalam meningkatkan kemampuan pegawai guna meningkatkan kualitasnya seperti fungsi, *marketing*, dan operasional.
- c. Mengembangkan bisnis pembiayaan di kantor cabang untuk memperoleh keuntungan yang optimal.
- d. Melakukan pembinaan keterampilan, kemampuan, dan sikap perilaku kepada seluruh pegawai.

- e. Melakukan kegiatan pemasaran untuk dana jasa serta melaksanakan tugas-tugas lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Asisten Manajer Operasional

- a. Membantu pimpinan cabang dalam penanganan kegiatan operasional kantor cabang dan membantu kelancaran pelayanan bidang operasional kepada nasabah.
- b. Mengelola kas, surat berharga, melakukan pergeseran kas antar unit kerja, memelihara pekerjaan *register*, memastikan rekening pinjaman, dan memastikan buku transaksi pinjaman.
- c. Melakukan verifikasi akhir transaksi tunai kewenangan *teller*.
- d. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan.

3. Account Officer

- a. Membuat RPT pembiayaan atas sektor yang dikelolanya dan bertanggung jawab atas pencapaiannya.
- b. Mempersiapkan dan melaksanakan rencana atas *account* yang dikelolanya, serta memantau hasil laba yang dicapai.
- c. Melakukan pembinaan dan penagihan serta pengawasan mulai dari pemberian produk pembiayaan hingga produk tersebut dilunasi.
- d. Melaksanakan fungsi dan penyelamatan penyelesaian pembiayaan yang bermasalah.

- e. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan.

4. Teller

- a. Membantu dan melayani nasabah yang akan melakukan transaksi dana dan pengecekan atas transaksi nasabah.
- b. Mengelolah kas serta melakukan pergeseran kas antara *teller*.
- c. Melakukan verifikasi akhir transaksi tunai kewenangan *teller*.
- d. Melaksanakan tugas-tugas kewajiban *teller* terhadap nasabah dengan sikap yang baik dan ramah.
- e. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan.

5. Unit Pelayanan Usaha

- a. Membantu calon nasabah maupun nasabah yang ingin mengetahui tentang BRI Syariah serta produk-produknya.
- b. Membantu dan melayani calon nasabah maupun nasabah yang ingin membuka rekening simpanan maupun yang ingin mengajukan proposal pembiayaan.
- c. Membantu dan melayani nasabah yang ingin melakukan verifikasi maupun terhadap hal yang lainnya yang berhubungan dengan nasabah.
- d. Membina serta menjaga hubungan baik dengan nasabah secara keseluruhan.

- e. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan.

6. Petugas Kliring

- a. Membantu dan melayani transaksi nasabah yang membutuhkan akses kliring kepada bank-bank lain.
- b. Mempersiapkan dan melaksanakan rencana perusahaan dalam melakukan transaksi-transaksi antar bank maupun terhadap Bank Indonesia.
- c. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan.

7. Petugas Operator

- a. Memastikan sistem yang berjalan pada kantor cabang telah berjalan dengan baik.
- b. Menciptakan dan menjamin kelancaran operasional di kantor cabang secara aktif dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah.
- c. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan.

8. Petugas Akuntansi/Laporan Keuangan

- a. Memastikan laporan keuangan telah berjalan dengan baik.
- b. Mempersiapkan dan membuat rekapitulasi tentang pemasukan dan pengeluaran kas perusahaan secara lengkap dan teratur.

- c. Membuat laporan-laporan keuangan perusahaan secara teratur, untuk memastikan kondisi keuangan perusahaan masih dalam keadaan baik.
- d. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan.

9. Pelayanan Intern

- a. Mengelola unit usaha intern, guna menjamin kesejahteraan dan tingkat kompetensi SDM serta ketersediaan sarana dan prasarana kerja untuk kelancaran operasional.
- b. Menjamin ketersediaan sarana dan alat kerja secara tepat waktu yang dibutuhkan oleh operasional kerja perusahaan.
- c. Mengadministrasikan semua bentuk jabatan dan mengatur pembagian kerja sopir, pramubakti, dan satpam secara efektif dan efisien.
- d. Mengerjakan data pembayaran gaji, biaya, dan hak-hak karyawan lainnya.
- e. Menyiapkan nota-nota pembukuan atas transaksi keuangan yang berkaitan dengan operasional perusahaan.
- f. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan.

C. Produk-Produk Yang Ditawarkan Oleh Bank BRI Syariah cabang Makassar

1. Produk Penghimpun Dana (*Funding*)

a. Tabungan BRI Syariah iB

Tabungan BRI Syariah iB merupakan tabungan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan (*wadiah yad dhamanah*), diperuntukkan kepada nasabah yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan.

Manfaat Tabungan BRI Syariah iB yaitu:

- 1) Aman karena diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah
- 2) Dapat bertransaksi di seluruh jaringan Kantor cabang BRI Syariah
- 3) Dengan kartu ATM BRI Syariah nasabah mudah melakukan transaksi di lebih dari 4.000 ATM BRI di seluruh Indonesia

Fasilitas Tabungan BRI Syariah iB yaitu kartu ATM dan dengan fasilitas tersebut nasabah dapat melakukan beberapa transaksi antara lain:

- 1) Informasi saldo
- 2) Ganti PIN
- 3) Tarik tunai
- 4) Transfer ke BRI Syariah atau BRI
- 5) Pembayaran tagihan PLN (khusus pulau Jawa)
- 6) Pembayaran tagihan Telkom
- 7) Pembayaran tagihan Flexi

Syarat dan Ketentuan Tabungan BRI Syariah iB antara lain:

- 1) Fotokopi KTP.
- 2) Setoran awal minimal Rp 200.000,-.
- 3) Saldo mengendap minimal Rp 20.000,-

b. Giro iB

Giro iB BRI Syariah adalah simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (*wadiah yad dhamanah*) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek atau Bilyet Giro.

Manfaat Giro iB yaitu:

- 1) Kemudahan dalam transaksi bisnis
- 2) Bank dapat memberikan bonus sesuai kebijakan yang berlaku
- 3) Aman, karena diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah

Fasilitas Giro iB yaitu:

- 1) Mendapatkan buku Cek dan Bilyet Giro sebagai media penarikan
- 2) Pemindahbukuan antar cabang BRI Syariah secara online

Tabel 4.1
Syarat dan Ketentuan Giro iB

| Persyaratan | Perorangan | Perusahaan/Badan Hukum |
|-----------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Setoran awal minimal | Rp 2.500.000,- | Rp 5.000.000,- |
| Setoran selanjutnya minimal | Rp 50.000,- | Rp 50.000,- |
| Dokumen | Copy KTP, NPWP | Akte Pendirian Perusahaan. Anggaran dasar beserta perubahan. Surat Persetujuan Pengurus. TDP, SIUP, NPWP |

Sumber: PT. Bank BRI Syariah³

c. Deposito iB

Deposito iB adalah salah satu jenis simpanan berdasarkan prinsip bagi hasil (*Mudharabah al-Muthlaqoh*) yang dananya dapat ditarik pada saat jatuh tempo.

³PT. Bank BRI Syariah, *Produk Funding BRI Syariah, Giro iB*
http://www.brisyariah.co.id/index.php?option=com_content&view=article&id=30&Itemid=33
 (Diakses 10 Oktober 2010).

Manfaat Deposito iB

- 1) Terjamin karena disertakan dalam program penjaminan pemerintah
- 2) Memberikan bagi hasil yang kompetitif
- 3) Dikelola sesuai dengan prinsip syariah

Fasilitas

- 1) Pilihan jangka waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan
- 2) Dapat diperpanjang secara otomatis dengan nisbah bagi hasil sesuai kesepakatan pada saat jatuh tempo
- 3) Dapat dilakukan potongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang nasabah dapatkan
- 4) Pemindahbukuan otomatis setiap bulan dari bagi hasil yang didapat ke rekening Tabungan atau Giro di BRI Syariah

- 5) Dapat dijadikan jaminan pembiayaan

Tabel 4.2

Syarat dan Ketentuan Deposito iB

| Syarat | Perorangan | Perusahaan |
|-----------------|----------------------|------------------------------------------------------|
| Nominal minimal | Rp. 2.500.000,- | Rp. 2.500.000,- |
| Dokumen | Fotokopi KTP NPWP | Akte Pendirian Perusahaan. Anggaran dasar beserta |

| | | |
|--|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| | | perubahan. Surat Pesetujuan Pengurus. TDP, SIUP, NPWP |
| | Memiliki rekening tabungan atau giro di BRI Syariah | |

Sumber : PT. Bank BRI⁴

d. Tabungan Haji iB

Tabungan Haji iB merupakan tabungan investasi dari BRI Syariah bagi calon Haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Haji (BPIH) dengan prinsip bagi hasil.

Manfaat Tabungan Haji iB adalah ketenangan, kenyamanan serta lebih berkah dalam penyempurnaan ibadah karena pengelolaan dana sesuai syariah.

Fasilitas Tabungan Haji iB

- 1) Aman, karena diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah
- 2) Dapat bertransaksi di seluruh jaringan kantor cabang BRI Syariah secara *online*
- 3) Gratis:
 - a) Biaya administrasi tabungan
 - b) Biaya asuransi jiwa dan kecelakaan

⁴Syariah Produk Funding BRI Syariah, Deposito iB
http://www.brisyariah.co.id/index.php?option=com_content&view=article&id=29&Itemid=32
 (Diakses 10 Oktober 2010).

- 4) Bagi hasil yang kompetitif
- 5) Pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang nasabah dapatkan
- 6) *Online* dengan SISKOHAT
- 7) Kemudahan *dalam* merencanakan persiapan ibadah haji nasabah
- 8) Tersedia *pilihan* Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)
- 9) Dana Talangan Haji iB yang merupakan solusi terbaik mempercepat ke *Baitullah* dengan persyaratan dan ketentuan mudah serta cepat

Tabel 4.3

Syarat dan Ketentuan Tabungan Haji iB

| Persyaratan | Perorangan |
|-----------------------------|---------------------------------|
| Dokumen | Fotokopi KTP yang masih berlaku |
| Setoran awal minimal | Rp 50.000,- |
| Setoran selanjutnya minimal | Rp 10.000,- |

Sumber: PT. Bank BRI Syariah⁵

2. Produk penyaluran Dana (*Lending*)

a. Dana Talangan Haji

⁵*Produk Funding BRI Syariah, Tabungan Haji iB*
http://www.brisyariah.co.id/index.php?option=com_content&view=article&id=28&Itemid=31
 (Diakses 10 Oktober 2010).

Dana Talangan Haji iB BRI Syariah merupakan layanan pinjaman (*qardh*) untuk perolehan nomor porsi pelaksanaan ibadah haji dengan pengembalian yang ringan dan pilihan jangka waktu yang fleksibel beserta jasa pengurusannya sehingga nasabah dapat leluasa dalam mewujudkan niat menuju *Baitullah*.

Manfaatnya adalah sebagai solusi terbaik serta lebih berkah untuk mewujudkan langkah ke *Baitullah* karena pembiayaan sesuai syariah.

Fasilitas Dana Talangan Haji

- 1) Dana Talangan Haji maksimum Rp 18 juta/orang dan juga dapat untuk anggota keluarga lain dengan maksimal 6 orang
- 2) Pilihan jangka waktu pengembalian yang fleksibel (3, 6, 12, 18, 24, 30 dan 36 bulan)
- 3) Pelunasan pinjaman secara sekaligus saat jatuh tempo
- 4) Gratis asuransi jiwa sampai dengan usia 60 tahun
- 5) *Online* dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu)

Syarat dan Ketentuan

- 1) Perorangan
- 2) Membuka Tabungan Haji iB dengan minimal saldo Rp 2.050.000.-

- 3) Biaya administrasi sesuai jangka waktu pinjaman dan dibayar di muka:

Tabel 4.4

Biaya Administrasi Dana Talangan Haji

| Jangka Waktu | Biaya Administrasi |
|--------------------|--------------------|
| 3, 6, dan 12 bulan | Rp 150.000,- |
| 18 dan 24 bulan | Rp 250.000,- |
| 30 dan 36 bulan | Rp 300.000,- |

Sumber: Brosur Produk Dana Talangan Haji Periode 2010

- 4) Upah (*ujrah*) pengurusan talangan haji dibayar di muka
- 5) Dokumen yang dilengkapi

Tabel 4.5

Dokumen Kelengkapan Dana Talangan Haji

| Dokumen (fotokopi) | Pegawai | Pengusaha | Profesional |
|---------------------------------------------|---------|-----------|-------------|
| KTP yang masih berlaku (suami / istri) | ✓ | ✓ | ✓ |
| Kartu keluarga dan Surat Nikah | ✓ | ✓ | ✓ |
| Untuk pinjaman diatas Rp 60 juta: | | | |
| 1) Slip Gaji Terakhir | ✓ | | |
| 2) Rekening Koran/Tabungan 3 bulan terakhir | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3) NPWP | ✓ | ✓ | ✓ |

| | | | |
|---------------------------------|--|---|---|
| 4) Surat keterangan penghasilan | | ✓ | ✓ |
|---------------------------------|--|---|---|

Sumber: Brosur Produk Dana Talangan Haji BRI Syariah Periode 2010

b. Mikro iB BRI Syariah

Mikro iB BRI Syariah merupakan produk pembiayaan untuk usaha mikro, produk pembiayaan ini ditawarkan kepada masyarakat untuk mengembangkan usahanya. Persyaratan untuk mengajukan permohonan pembiayaan inipun lebih mudah, cepat dan sederhana.

Tabel 4.6

Produk Pembiayaan Mikro iB BRI Syariah

| Produk | Pagu (juta) | Tenor |
|-------------|-------------|------------|
| MIKRO 25iB | 5-25 | 6-36 bulan |
| MIKRO 75iB | 5-75 | 6-36 bulan |
| MIKRO 500iB | > 75-500 | 6-36 bulan |

Sumber: Brosur produk Mikro iB periode 2010

Persyaratan Umum Pembiayaan Mikro iB

- 1) Warga Negara Indonesia dan berdomisili di Indonesia
- 2) Usia minimal 21 tahun/telah menikah untuk usia >18 tahun
- 3) Wiraswasta yang usahanya sesuai dengan prinsip syariah
- 4) Lama usaha calon nasabah:
 - a) Untuk Mikro 75iB dan Mikro 500iB, lama usaha minimal 2 tahun
 - b) Untuk Mikro 25iB, lama usaha minimal 3 tahun

- 5) Tujuan pembiayaan untuk kebutuhan modal kerja atau investasi
- 6) Memiliki usaha tetap
- 7) Jaminan atas nama milik sendiri atau pasangan atau orang tua atau anak kandung
- 8) Biaya administrasi mengikuti syarat dan ketentuan yang berlaku

Tabel 4.7
Syarat Dokumen Pembiayaan Mikro iB

| Persyaratan | Mikro 25iB | Mikro 75iB | Mikro 500iB |
|-----------------------------------------|------------|------------|-------------|
| Fotocopy KTP Calon Nasabah dan pasangan | ✓ | ✓ | ✓ |
| Kartu Keluarga dan Akta Nikah | ✓ | ✓ | ✓ |
| Akta Cerai/Surat Kematian (pasangan) | ✓ | ✓ | ✓ |
| Surat Izin Usaha/Surat Keterangan Usaha | ✓ | ✓ | ✓ |

Sumber: Brosur produk Pembiayaan Mikro iB Periode 2010

Tabel 4.8

Jaminan Pembiayaan Mikro iB

| Persyaratan | Mikro 25Ib | Mikro 75iB | Mikro 500iB |
|-------------|------------|------------|-------------|
| Jaminan | – | ✓ | ✓ |
| NPWP | – | ✓ | ✓ |

Sumber: Brosur produk Pembiayaan Mikro iB Periode 2010

c. KPR iB BRI Syariah

Kepemilikan Rumah (KPR) iB BRI Syariah merupakan skim pembiayaan secara jual beli (*murabahah*) mewujudkan keinginan nasabah memiliki rumah di lokasi yang strategis, proses yang relatif cepat, syarat mudah, *margin*/keuntungan kompetitif dan sesuai syariah. Selain itu, fasilitas yang diberikan untuk pembangunan dan renovasi rumah/apartemen/ruko/rukan dengan angsuran tetap sepanjang jangka waktu pembiayaan dapat dipenuhi dengan KPR iB BRI Syariah.

Manfaat Pembiayaan KPR iB yaitu:

- 1) Fleksibel untuk beli rumah /apartemen baru atau *second*/bekas, pembangunan rumah, Ruko, Rukan
- 2) Jangka waktu hingga 15 tahun
- 3) Uang muka ringan
- 4) Bebas menentukan besaran cicilan sesuai kemampuan
- 5) Uang muka ringan

- 6) Cicilan tetap dan meringankan selama jangka waktu yang telah disepakati
- 7) Biaya administrasi terjangkau
- 8) Bebas pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo

Syarat dan Ketentuan

- 1) Warga Negara Indonesia
- 2) Karyawan tetap/professional/pengusaha
- 3) Lama bekerja/berusaha minimal 2 tahun
- 4) Usia minimal 21 tahun
- 5) Memenuhi syarat kelayakan yang ditetapkan BRI Syariah

d. KKB iB BRI Syariah

KKB iB BRI Syariah merupakan pembiayaan kepemilikan mobil baik kondisi baru maupun bekas pakai secara cepat, syarat mudah dan sesuai syariah yang diinginkan dengan menentukan sendiri pilihan merk yang diinginkan dan besarnya cicilan disesuaikan dengan pendapatan nasabah.

Manfaat KKB iB Syariah

Pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan kepemilikan mobil secara syariah dengan proses dan persyaratan yang mudah dan cepat.

Keunggulan

- 1) Kemudahan pembayaran cicilan
- 2) Kenyamanan Kendaraan yang terasuransi

- 3) Bebas menentukan besaran cicilan sesuai kemampuan
- 4) Uang muka ringan
- 5) Biaya administrasi terjangkau
- 6) Pelunasan sebagian atau seluruhnya sebelum akhir masa pembiayaan tidak dikenakan denda/pinalti

Syarat dan Ketentuan

- 1) Warga Negara Indonesia
- 2) Karyawan tetap/professional/pengusaha
- 3) Lama bekerja/berusaha minimal 2 tahun
- 4) Usia minimal 21 tahun
- 5) Jaminan kendaraan yang menjadi objek KKB iB

e. KMG iB BRI Syariah

Produk Pembiayaan Kepemilikan Multi Guna (KMG) iB adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) kepada nasabah perorangan untuk kepemilikan barang-barang multi guna selain rumah dan mobil dengan pembayaran secara angsuran/mencicil dalam jangka waktu yang disepakati.

Tujuan dari produk KMG iB adalah :

- 1) Mengembangkan produk KMG iB dengan resiko yang relatif rendah
- 2) Memenuhi kebutuhan nasabah untuk konsumtif maupun usaha atas kepemilikan barang multiguna yang sesuai

syariah dengan syarat menjaminkan fixed asset atau cession gaji nasabah melalui kerjasama dengan institusi tertentu atau melalui surat kuasa pemotongan gaji oleh bendaharawan/pejabat yang berwenang.

Adapun jenis barang multiguna yang diperkenankan pada pembiayaan KMG iB adalah untuk membiayai seluruh atau sebagian atas kepemilikan :

- a) Motor baru, baik dari penjual motor individu atau dari dealer/showroom, baik dealer yang telah bekerjasama dengan BRI maupun yang tidak ada kerjasama namun memenuhi persyaratan yang ditentukan BRI Syariah.
- b) Barang multiguna lainnya, seperti barang elektronik, furniture/keperluan rumah tangga, bahan baku/Stock barang dagangan, barang lainnya yang halal, peralatan dokter, mesin-mesin dan bahan-bahan bangunan.
- c) Barang multiguna melalui Take Over/Pengalihan Pembiayaan KMG seperti Take Over dari Lembaga Keuangan Konvensional dan Take Over dari Lembaga Keuangan Syariah (Bank Syariah, BPRS)

Manfaat Pembiayaan KMG yaitu:

- 1) Bagi BRI Syariah :

- a) Sebagai salah satu bentuk penyaluran dana yang memperoleh pendapatan dalam bentuk *margin*
 - b) Meningkatkan portofolio pembiayaan dengan tingkat risiko yang rendah karena keterlibatan perusahaan
 - c) Meningkatkan *funding* dan *fee base income*
- 2) Bagi Nasabah :
- a) Merupakan salah satu alternatif untuk memiliki barang multiguna baik untuk keperluan pribadi maupun usaha melalui pembiayaan kepemilikan barang multiguna secara syariah dengan pembayaran jumlah angsuran yang pasti selama masa perjanjian kecuali dengan perjanjian khusus dimuka.
 - b) Penyesuaian jumlah angsuran dengan kemampuan pendapatan nasabah, sehingga menimbulkan rasa nyaman dan ketidakkhawatiran dalam mengembalikan dana BRI Syariah, jangka waktu yang memadai dan kepastian jumlah angsuran dari awal perjanjian.
- 3) Bagi Penjual Barang Multiguna :
- a) Meningkatkan penjualan barang multiguna untuk usaha penjual barang multiguna

- b) Meningkatkan profesionalisme penjual barang multiguna

f. Gadai iB

Gadai iB merupakan produk pinjaman dana (*Qardh*) dengan menggadaikan barang berharga untuk pemenuhan kebutuhan dana tunai dan mendesak serta investasi (*Ijarah*) yang tepat melalui layanan Gadai iB yang cepat, aman, berasuransi dan lebih berkah bagi nasabah.

Keunggulan

- 1) Proses lebih cepat, aman dan nyaman karena sesuai syariah dan lebih berkah
- 2) Persyaratan sangat mudah
- 3) Jangka waktu pinjaman maksimal 120 hari dan dapat diperpanjang
- 4) Penyimpanan yang berasuransi
- 5) Dapat dilunasi sebelum jatuh tempo pinjaman
- 6) Biaya Administrasi dan Biaya Sewa Tempat yang terjangkau

Syarat dan Ketentuan

- 1) Membawa KTP asli
- 2) Memiliki barang berharga (Emas) dengan kadar 16-24 karat
- 3) Mengisi formulir aplikasi Gadai iB

- 4) Membayar biaya administrasi dimuka
- 5) Membayar biaya sewa tempat pada saat pelunasan
- 6) Jangka waktu pinjaman maksimal empat bulan dan dapat diperpanjang kembali

Tabel 4.9**Biaya Administrasi Gadai iB**

| Berat Emas yang digadai | Biaya Administrasi |
|-------------------------|--------------------|
| 2 s.d 100 gram | 12.500 |
| >100 s.d 200 gram | 15.000 |
| >200 s.d 300 gram | 17.500 |
| >300 gram | 20.000 |

Sumber: PT. BANK BRI Syariah⁶

Tabel 4.10**Biaya Sewa Produk Gadai iB**

| No | Kadar Emas | STLE | Biaya Sewa Tempat per Gram (Rp) | | |
|----|-------------------|---------|---------------------------------|-------------|-------------|
| | | | Per 10 hari | Per 1 bulan | Per 4 bulan |
| 1 | Gold Bar 24 karat | 313.500 | 1.950 | 5.850 | 23.400 |
| 2 | 24 karat | 308.750 | 1.850 | 5.550 | 22.200 |

⁶Produk Lending BRI Syariah, Gadai iB
http://www.brisyariah.co.id/index.php?option=com_content&view=article&id=26&Itemid=26
 (Diakses 10 Oktober 2010).

| | | | | | |
|----|----------|---------|-------|-------|--------|
| 3 | 23 karat | 295.885 | 1.800 | 5.400 | 21.600 |
| 4 | 22 karat | 283.021 | 1.700 | 5.100 | 20.400 |
| 5 | 21 karat | 270.156 | 1.650 | 4.950 | 19.800 |
| 6 | 20 karat | 257.292 | 1.550 | 4.650 | 18.600 |
| 7 | 19 karat | 244.427 | 1.500 | 4.500 | 18.000 |
| 8 | 18 karat | 231.563 | 1.400 | 4.200 | 16.800 |
| 9 | 17 karat | 218.689 | 1.300 | 3.900 | 15.600 |
| 10 | 16 karat | 205.833 | 1.250 | 3.750 | 15.000 |

Sumber: Brosur Produk Gadai iB Bank Syariah Periode 2010

Syarat lainnya :

- 1) Tanggal lelang sudah dicantumkan di dalam Sertifikat Gadai Syariah
 - 2) Jika saat Tanggal Lelang, nasabah tidak melunasi pinjaman, maka barang akan dilelang untuk melunasi pembiayaan gadai dan biaya-biaya
3. Produk Akses

Produk Akses sebagai produk tambahan pada Bank BRI syariah yaitu *Call BRIS*. *Call BRIS/Call BRI Syariah* adalah fasilitas layanan perbankan selama 24 jam yang menjamin keleluasaan nasabah dalam bertransaksi. Layanan *Call Center BRIS* merupakan layanan yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk menghubungi BRI Syariah melalui telepon. Nasabah cukup menghubungi nomor *Call BRIS* di 500 789 untuk bertransaksi

perbankan, petugas Bank BRI Syariah akan melayani kebutuhan nasabah.

Dengan *Call BRIS* nasabah dapat melakukan :

- a. Informasi nisbah (Tabungan, deposito dan giro)
- b. Informasi kurs (Nilai Tukar Mata Uang Asing)
- c. Informasi *rahn* (gadai)
- d. Informasi pembiayaan Syariah (kredit)
- e. Informasi produk-produk BRI Syariah
- f. Informasi lokasi cabang dan ATM

Cara Mendapatkan fasilitas *Call BRIS*

- a. Nasabah merupakan pemilik rekening Tabungan Mudharabah, Wadiah dan Giro Waidah (IDR) Perseorangan.
- b. Memiliki ATM BRI Syariah
- c. Menginput 16 digit nomor kartu BRIS ATM sebagai *User ID* dan PIN ATM sebagai verifikasi
- d. Nasabah dapat mengakses layanan non finansial melalui *BRIS Call 500 789*

D. Kepuasan Nasabah terhadap Produk-produk yang ditawarkan oleh Bank BRI Syariah cabang Makassar

Tabel 4.11

Produk Bank BRI Syariah

| No | Pilihan Jawaban | Jumlah Responden | Persentase |
|----|-----------------|------------------|------------|
| 1. | Sangat tahu | 3 | 6% |

| | | | |
|-------|-------------------|--------------|------|
| 2. | Tahu | 27 | 54% |
| 3. | Kurang tahu | 20 | 40% |
| 4. | Tidak tahu | 0 | 0% |
| 5. | Sangat tidak tahu | 0 | 0% |
| TOTAL | | 50 Responden | 100% |

Sumber data: data diolah dari angket no. 1

Berdasarkan data di atas dapat diperoleh bahwa dari 50 responden, yang sangat tahu tentang produk Bank BRI Syariah sebanyak tiga orang atau sebesar 6%, tahu sebanyak 27 orang atau sebesar 54%, dan kurang tahu sebanyak 20 orang atau sebesar 40%. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa 54% responden tahu tentang produk pada bank tersebut. Adapun beberapa responden yang lain yang kurang mengetahui tentang produk bank tersebut karena kurangnya sosialisasi pihak Bank BRI Syariah kepada masyarakat tentang produk-produk yang ada pada bank tersebut. Selain itu, sebagian besar hanya mengetahui tentang produk yang nasabah gunakan saja.

Tabel 4.12

Keuntungan Nasabah Menggunakan Produk Bank BRI Syariah

| No | Pilihan Jawaban | Jumlah Responden | Persentase |
|----|----------------------|------------------|------------|
| 1. | Sangat menguntungkan | 5 | 10% |
| 2. | Menguntungkan | 43 | 86% |
| 3. | Kurang menguntungkan | 1 | 2% |

| | | | |
|-------|----------------------------|--------------|------|
| 4. | Tidak menguntungkan | 1 | 2% |
| 5. | Sangat tidak menguntungkan | 0 | 0% |
| TOTAL | | 50 Responden | 100% |

Sumber data: data diolah dari angket no. 2

Berdasarkan data di atas, diperoleh bahwa dari 50 responden, yang menyatakan penggunaan produk Bank BRI Syariah sangat menguntungkan sebanyak lima orang atau sebesar 10%, menguntungkan sebanyak 43 orang atau sebesar 86%, kurang menguntungkan dan tidak menguntungkan masing-masing sebanyak satu orang atau sebesar 2%. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa 86% responden menyatakan bahwa penggunaan produk bank tersebut menguntungkan bagi mereka.

Tabel 4.13

Penjelasan Pihak Bank tentang Produk Bank BRI Syariah

| No | Pilihan Jawaban | Jumlah Responden | Persentase |
|-------|--------------------------------|------------------|------------|
| 1. | Memberi penjelasan yang detail | 27 | 54% |
| 2. | Memberi penjelasan seadanya | 22 | 44% |
| 3. | Kurang memberi penjelasan | 1 | 2% |
| 4. | Tidak memberi penjelasan | 0 | 0% |
| TOTAL | | 50 Responden | 100% |

Sumber data: data diolah dari angket no. 3

Dari data di atas, diperoleh bahwa dari 50 responden, yang mendapat penjelasan secara detail tentang produk-produk BRI Syariah sebanyak 27

orang atau sebesar 54%, penjelasan pihak bank seadanya sebanyak 22 orang atau 44% dan kurang mendapat penjelasan sebanyak satu orang atau sebesar 2%. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pihak bank memberikan penjelasan secara detail tentang produk bank tersebut sebesar 54%. Berdasarkan kriteria interpretasi skor pada pengukuran skala *Likert*, hal ini dinilai cukup atas kinerja petugas bank untuk memberikan penjelasan tentang produk pada bank tersebut.

Tabel 4.14

Kesesuaian Produk Bank BRI Syariah dengan Kebutuhan Nasabah

| No | Pilihan Jawaban | Jumlah Responden | Persentase |
|-------|---------------------|------------------|------------|
| 1. | Sangat sesuai | 6 | 12% |
| 2. | Sesuai | 43 | 86% |
| 3. | Kurang sesuai | 1 | 2% |
| 4. | Tidak sesuai | 0 | 0% |
| 5. | Sangat tidak sesuai | 0 | 0% |
| TOTAL | | 50 Responden | 100% |

Sumber data: data diolah dari angket no. 4

Dari data di atas, diperoleh bahwa dari 50 responden, yang menyatakan bahwa produk Bank BRI Syariah sangat sesuai dengan kebutuhannya sebanyak enam orang atau sebesar 12%, sesuai sebanyak 43 orang atau 86% dan kurang sesuai sebanyak satu orang atau 2%. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa produk bank tersebut sesuai dengan kebutuhan responden yang dinilai sebesar 86%. Berdasarkan kriteria

interpretasi skor pada pengukuran skala *Likert*, hal ini dinilai sangat baik terhadap kesesuaian produk pada bank tersebut terhadap kebutuhan nasabah.

Tabel 4.15

Kesesuaian Penerapan Prinsip Syariah pada Bank BRI Syariah

| No | Pilihan Jawaban | Jumlah Responden | Persentase |
|-------|---------------------|------------------|------------|
| 1. | Sangat sesuai | 5 | 10% |
| 2. | Sesuai | 32 | 64% |
| 3. | Kurang sesuai | 13 | 26% |
| 4. | Tidak sesuai | 0 | 0% |
| 5. | Sangat tidak sesuai | 0 | 0% |
| TOTAL | | 50 Responden | 100% |

Sumber data: data diolah dari angket no. 5

Dari data di atas, diperoleh bahwa dari 50 responden, yang menyatakan bahwa praktek pada Bank BRI Syariah sangat sesuai dengan prinsip syariah sebanyak lima orang atau sebesar 10%, sesuai sebanyak 32 orang atau 64% dan kurang sesuai sebanyak 13 orang atau 26%. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa praktek bank tersebut sesuai dengan prinsip syariah sebesar 64%. Berdasarkan kriteria interpretasi skor pada pengukuran skala *Likert*, hal ini dinilai bahwa penerapan prinsip syariah telah sesuai dengan praktek bisnis pada bank tersebut.

Tabel 4.16

Kepuasan Nasabah terhadap Produk dan Jasa Bank BRI Syariah

| No | Pilihan Jawaban | Jumlah Responden | Persentase |
|-------|-------------------|------------------|------------|
| 1. | Sangat puas | 6 | 12% |
| 2. | Puas | 37 | 74% |
| 3. | Kurang puas | 7 | 14% |
| 4. | Tidak puas | 0 | 0% |
| 5. | Sangat tidak puas | 0 | 0% |
| TOTAL | | 50 Responden | 100% |

Sumber data: data diolah dari angket no.6

Dari data di atas, diperoleh bahwa dari 50 responden, yang menyatakan sangat puas dengan produk pada Bank BRI Syariah sebanyak enam orang atau sebesar 12%, puas sebanyak 37 orang atau 74% dan kurang puas sebanyak tujuh orang atau 14%. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa nasabah pada bank tersebut puas dengan produk-produk yang ditawarkan sebesar 74%. Berdasarkan kriteria interpretasi skor pada pengukuran skala *Likert*, hal ini dinilai bahwa tingkat kepuasan nasabah pada bank tersebut baik.

Tabel 4.17

**Ketepatan Pelayanan Petugas Bank BRI Syariah dalam Memenuhi
Kebutuhan Nasabah**

| No | Pilihan Jawaban | Jumlah Responden | Persentase |
|-------|---------------------|------------------|------------|
| 1. | Sangat sesuai | 7 | 14% |
| 2. | Sesuai | 42 | 84% |
| 3. | Kurang sesuai | 1 | 2% |
| 4. | Tidak sesuai | 0 | 0% |
| 5. | Sangat tidak sesuai | 0 | 0% |
| TOTAL | | 50 Responden | 100% |

Sumber data: data diolah dari angket no. 7

Dari data di atas, diperoleh bahwa dari 50 responden, yang menyatakan bahwa ketepatan pelayanan Bank BRI Syariah sangat sesuai dengan kebutuhannya sebanyak tujuh orang atau sebesar 14%, sesuai sebanyak 42 orang atau 84% dan kurang sesuai sebanyak satu orang atau 2%. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketepatan pelayanan bank tersebut sesuai dengan kebutuhan responden yang dinilai sebesar 84%. Berdasarkan kriteria interpretasi skor pada pengukuran skala *Likert*, hal ini dinilai sangat baik untuk ketepatan pelayanan pada bank tersebut.

Tabel 4.18**Prosedur Pelayanan Bank BRI Syariah**

| No | Pilihan Jawaban | Jumlah Responden | Persentase |
|-------|-------------------|------------------|------------|
| 1. | Sangat baik | 3 | 6% |
| 2. | Baik | 43 | 86% |
| 3. | Kurang baik | 4 | 8% |
| 4. | Tidak baik | 0 | 0% |
| 5. | Sangat tidak baik | 0 | 0% |
| TOTAL | | 50 Responden | 100% |

Sumber data: data diolah dari angket no. 8

Dari data di atas, diperoleh bahwa dari 50 responden, yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan Bank BRI Syariah sangat baik sebanyak tiga orang atau sebesar 6%, baik sebanyak 43 orang atau 86% dan kurang baik sebanyak empat orang atau 8%. Dari data tersebut, dapat disimpulkan prosedur pelayanan bank tersebut dinilai baik oleh nasabah sebesar 86%. Berdasarkan kriteria interpretasi skor pada pengukuran skala *Likert*, hal ini dinilai sangat baik untuk prosedur pelayanan pada bank tersebut. Hal yang mempengaruhi penilaian nasabah karena prosedurnya yang tidak berbelit-belit atau saat melakukan transaksi nasabah tidak mengalami banyak kesulitan atau hambatan yang berarti.

Tabel 4.19**Kecepatan Petugas Bank BRI Syariah Memberi Informasi kepada Nasabah**

| No | Pilihan Jawaban | Jumlah Responden | Persentase |
|-------|--------------------|------------------|------------|
| 1. | Sangat cepat | 11 | 22% |
| 2. | Cepat | 32 | 64% |
| 3. | Kurang cepat | 7 | 14% |
| 4. | Tidak cepat | 0 | 0% |
| 5. | Sangat tidak cepat | 0 | 0% |
| TOTAL | | 50 Responden | 100% |

Sumber data: data diolah dari angket no. 9

Dari data di atas, diperoleh bahwa dari 50 responden, yang menyatakan bahwa petugas Bank BRI Syariah memberikan informasi kepada nasabah sangat cepat sebanyak 11 orang atau sebesar 22%, cepat sebanyak 32 orang atau 64% dan kurang cepat sebanyak tujuh orang atau 14%. Dari data tersebut, dapat disimpulkan petugas bank tersebut dinilai cepat memberikan informasi kepada nasabah sebesar 64%. Berdasarkan kriteria interpretasi skor pada pengukuran skala *Likert*, hal ini dinilai baik. Salah satu faktor yang mempengaruhi penilaian tersebut karena petugas pada bank tersebut akan menanyakan keperluan nasabah sehingga nasabah dapat memperoleh informasi yang dibutuhkannya.

Tabel 4.20**Petugas Bank BRI Syariah Cepat Tanggap terhadap Masalah yang Timbul**

| No | Pilihan Jawaban | Jumlah Responden | Persentase |
|-------|--------------------|------------------|------------|
| 1. | Sangat cepat | 5 | 10% |
| 2. | Cepat | 31 | 62% |
| 3. | Kurang cepat | 14 | 28% |
| 4. | Tidak cepat | 0 | 0% |
| 5. | Sangat tidak cepat | 0 | 0% |
| TOTAL | | 50 Responden | 100% |

Sumber data: data diolah dari angket no. 10

Dari data di atas, diperoleh bahwa dari 50 responden, yang menyatakan bahwa petugas Bank BRI Syariah sangat cepat tanggap terhadap masalah yang timbul saat nasabah melakukan transaksi sebanyak lima orang atau sebesar 10%, cepat sebanyak 31 orang atau 62% dan kurang cepat sebanyak 14 orang atau 28%. Dari data tersebut, dapat disimpulkan petugas bank tersebut dinilai cepat tanggap terhadap masalah yang timbul saat nasabah melakukan transaksi pada bank tersebut sebesar 62%. Berdasarkan kriteria interpretasi skor pada pengukuran skala *Likert*, hal ini dinilai baik. Meskipun demikian, harapan nasabah adalah kualitas pelayanan pada bank tersebut ditingkatkan karena masih terdapat beberapa nasabah yang menilai kualitas pelayanannya masih kurang.

Harapan nasabah terhadap bank dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai kinerja para petugas pada bank tersebut, dengan demikian

pihak bank dapat mengetahui letak kekurangannya dan melakukan upaya atau strategi untuk mengurangi kekurangan yang ada agar dapat bersaing dengan bank-bank yang telah ada. Peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah merupakan salah satu upaya agar nasabah loyal terhadap bank dan tetap menggunakan produk-produk dan jasa layanan pada bank tersebut. Sebab jika pelayanan yang diberikan oleh pihak bank tidak sesuai dengan harapan nasabah, maka tidak menutup kemungkinan nasabah tersebut akan lebih memilih untuk pindah ke bank lain yang dapat memberikan pelayanan lebih dibanding dengan bank tempat nasabah sebelumnya.

E. Strategi Pengembangan Bank BRI Syariah cabang Makassar

Walaupun bank syariah mengalami pertumbuhan yang tergolong cepat baik dari sisi aset maupun jaringan bank syariah, namun hal ini tidak berarti bebas dari kendala yang menyertainya. Sebelum membahas tentang strategi pengembangan bank syariah, utamanya pada Bank BRI Syariah cabang Makassar, terlebih dahulu akan dipaparkan tentang kendala-kendala pengembangan bank syariah. Kendala-kendala tersebut berupa:

1. Sumber daya manusia. Maraknya perbankan syariah di Indonesia tidak diimbangi dengan sumber daya manusia yang memadai. Terutama SDM yang memiliki latar belakang pengetahuan dalam bidang perbankan syariah. Kurangnya perhatian pada akademisi ekonomi syariah pada satu sisi, sementara di sisi lain banyak pendidikan yang lebih berorientasi pada pengenalan ekonomi konvensional. Sehingga keberadaan

ekonomi Islam khususnya perbankan syariah terabaikan bahkan seringkali keberadaannya selalu disamakan dengan perbankan konvensional dengan alasan SDM yang menjalankan usaha tersebut berasal dari latar pendidikan ekonomi konvensional.

2. Belum terpenuhinya peraturan pemerintah di bidang perbankan syariah. Walaupun pasca krisis pembahasan Undang-Undang (UU) bank dan lembaga keuangan syariah. Namun upaya untuk merealisasikan UU yang lebih komprehensif belum begitu memadai. Maka setidaknya UU mampu menginterpretasikan perkembangan bank syariah di masa depan dimana perkembangan bank syariah membutuhkan proses perbaikan secara bertahap.
3. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang keberadaan bank syariah secara menyeluruh. Sosialisasi tersebut tidak sekedar memperkenalkan keberadaan bank syariah tetapi juga mencakup mekanisme, produk bank syariah dan instrumen keuangan lainnya. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat tentang sistem dan prinsip perbankan syariah.

*“Sebagian besar produk Bank BRI Syariah belum disosialisasikan kepada masyarakat sehingga masyarakat bahkan nasabah kurang mengetahui produk-produk di bank ini selain produk yang mereka gunakan”.*⁷

⁷Andi Ratna Sari, *Teller* pada bagian *Customer Service* , wawancara oleh penulis di kantor BRI Syariah cabang Makassar, 10 Oktober 2010.

Dalam rangka mengatasi kendala-kendala tersebut, maka diperlukan sebuah upaya yang serius dalam rangka mengembangkan bank ke depan, adapun upaya tersebut yaitu:

1. Peningkatan kualitas sumber daya manusia di bidang perbankan syariah. Salah satunya perlu mengembangkan sistem pendidikan yang mengintegrasikan teori dan praktik perbankan syariah dalam rangka meningkatkan integritas bank syariah di tengah-tengah masyarakat. Dengan adanya peningkatan sumber daya manusia tersebut, maka akan mempengaruhi segala aktivitas pada bank syariah, salah satu aktivitas tersebut adalah pelayanan yang akan diberikan oleh pihak bank kepada nasabahnya. BRI Syariah dengan *Service Quality Department*-nya berkomitmen untuk melayani nasabahnya sebaik mungkin, hal ini disebabkan karena divisi ini berpedoman dalam satu kata “layanan”. *Service Quality Department* membuat program *service, measurement, integrity, loyalty, dan empathy*. Program ini diharapkan akan menjadi cara pandang baru bagi *Service Quality Department* dalam meningkatkan kualitas layanan BRI Syariah. *Service* atau pelayanan merupakan hal mutlak bagi *Service Quality Department*. Dengan jiwa layanan yang kuat, sebuah bank akan mendapatkan citra positif. Kedua, *measurement* atau pengukuran. Divisi ini memantapkan kinerjanya dengan mengukur tingkat kepuasan nasabah dengan *service level*

agreement (SLA). Ketiga, *integrity*, sebuah bank umumnya harus menerapkan kejujuran dan memberikan rasa aman bagi nasabah. Kemudian dengan *loyalitas*, diharapkan akan menciptakan iklim layanan terbaik. Diharapkan pula nasabah dan karyawan dapat loyal terhadap BRI Syariah. Terakhir, *emphaty. Service Quality Department* mengupayakan agar karyawan BRI Syariah harus memiliki jiwa empati kepada nasabah. Dengan cara itu, *service* terbaik akan segera dirasakan.⁸

2. Perlunya upaya-upaya yang lebih progresif dari semua pihak yang *concern* atau pihak yang peduli dan memiliki perhatian terhadap keberadaan dan pengembangan bank syariah baik dari kalangan pemerintah, ulama, praktisi perbankan terutama dari kalangan akademisi.
3. Pada dasarnya, sistem ekonomi Islam telah jelas, yaitu dilarang praktik riba serta akumulasi kekayaan hanya pada pihak tertentu secara tidak adil. Akan tetapi, secara praktis, bentuk produk dan jasa pelayanan, prinsip-prinsip dasar hubungan antara bank dan nasabah, serta cara-cara yang halal, masih sangat perlu disosialisasikan secara luas. Sehingga nasabah ataupun calon nasabah mengetahui hal-hal yang terkait dengan bank syariah utamanya Bank BRI Syariah cabang Makassar.

⁸Inza Putra, "Syiar: Memberi Kehidupan Lebih Bermakna," *Service Excellent, Edisi Ketiga* (Syiar BRI Syariah, Januari 2010), h. 10.

“Sosialisasi produk-produk bank ini memang belum sepenuhnya berjalan, tetapi sudah ada promosi untuk beberapa produk seperti Tabungan BRIS dengan program Hujan Emas BRI Syariah pada periode Februari sampai Mei 2010 dan program ini ada lagi untuk periode Agustus sampai Desember 2010, selain itu ada pula FAEDAH (Fasilitas Serba Mudah, Tabungan BRI Syariah iB)”.⁹

Dari beberapa upaya atau strategi pengembangan Bank BRI Syariah tersebut diatas, Bank BRI Syariah secara umum dan BRI Syariah cabang Makassar secara khusus akan memperluas jaringannya bahkan sampai ke pelosok desa seperti halnya yang telah dilakukan oleh Bank BRI konvensional. Adapun upaya tersebut yaitu dengan akan dibukanya Kantor Layanan Syariah (KLS) yang masih menunggu tahap realisasinya.



⁹Andi Ratna Sari, *Teller* pada bagian *Customer Service* , wawancara oleh penulis di kantor BRI Syariah cabang Makassar, 10 Oktober 2010.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasannya dapat disimpulkan bahwa:

1. Nasabah pada Bank BRI Syariah cabang Makassar menyatakan puas terhadap produk-produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank tersebut. Jumlah responden yang puas terhadap produk-produk dan jasa pada bank tersebut sebanyak 37 orang atau sebesar 74%. Responden menyatakan puas menggunakan produk-produk dan jasa tersebut karena produk dan jasanya sesuai dengan kebutuhan nasabah. Selain itu, prosedur, ketepatan, dan kecepatan petugas bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dinilai baik oleh nasabah.
2. Upaya-upaya atau strategi yang dapat dilakukan oleh Bank BRI Syariah cabang Makassar untuk memenuhi kepuasan nasabah terhadap produk-produk dan jasa yang ditawarkannya yaitu peningkatan kualitas pelayanan yang didukung dengan sumber daya manusia (SDM) yang professional dalam bekerja, mengerti, dan memahami sistem perbankan syariah.

B. IMPLIKASI PENELITIAN

1. Bank BRI Syariah hendaknya mensosialisasikan produk-produk bank tersebut, memperluas jaringannya dengan membuka cabang yang baru bahkan sampai ke daerah-daerah pelosok yang dapat dijangkau oleh masyarakat.
2. Bank BRI Syariah hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan yang didukung oleh sumber daya manusia (SDM)/petugas bank yang dapat bekerja secara profesional, memberikan pelayanan kepada nasabah dengan penampilan yang serasi, berpikir positif terhadap nasabah, dan menghargai nasabah. Selain itu, petugas bank juga memberikan perhatian kepada nasabah agar dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan nasabahnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Buchory, Herry dan Djaslim Saladin. *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya, 2006.
- Adya Barata, Atep. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia, 2006.
- Agung Sumitro, Yuliana. *101 Konsultasi Praktis Pemasaran*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006.
- Antonio, Syafi'i. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Arif Tiro, Muhammad. *Dasar-dasar Statistika*. Makassar: State University of Makassar Press, 1999.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Daryanto. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Appolo, 1998.
- Ghufron, Sofiniyah, et al., *Briefcase Book Edukasi Profesional Syariah Konsep dan Implementasi Bank Syariah*. Jakarta: Renaisan, 2005.
- Karim, Adiwarman. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan Edisi Dua Cet.2*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004.
- . *Islamic Banking: Fiqh and Financial Analysis 3rd Edition, Cet. 1*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005.
- Kasmir. *Pemasaran Bank Edisi Pertama*. Cet. Kedua; Jakarta: Kencana, 2005.
- . *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada, 2008.
- Kotler, Philip. *Marketing Management, The Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall, 2000.
- Laksmiana, Yusak. *Tanya Jawab Cara Mudah Mendapatkan Pembiayaan di Bank Syariah*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009.
- Muhammad Dwiono Koesen Al-Jambi, Abu. *Selamat Tinggal Bank Konvensional, Haramnya Bank Konvensional dan Halalnya Bank Syariah*. Jakarta: TIFA, 2009.

- Muhammad. *Manajemen Bank Syari'ah, Edisi Revisi*. Yogyakarta: UPP AMPYKPN, 2005.
- Pasamai, Syamsuddin. *Metodologi Penelitian dan Penulisan Karya Ilmiah Hukum*. Makassar: Umitoha, 2007.
- Perwataatmadja, Karnaen dan M. Syafi'i Antonio. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*. Yogyakarta: PT Dana Bakhti Prima Yasa, 1992.
- Poerwadarminta. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PN Balai Pustaka, 1976.
- Ralona. *Kamus Istilah Ekonomi Populer*. Jakarta: Gorga Media, 2006.
- Rianto Al Arif, Nur. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Riduwan. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia, 2003.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cet. 13; Bandung: CV. Alfabeta, Maret 2009.
- . *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta, Maret 2007.
- Sumarni, Murti. *Marketing Perbankan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Liberty, 1997.
- Sumarni, Murti dan Salamah Wahyuni. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2006.
- Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- Sutopo dan Adi Suryanto. *Pelayana Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2001.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa, Edisi kedua*. Cet. Pertama; Yogyakarta: Andi Offset, 2000).
- Undang-undang Perbankan 1998. *Undang-undang No 10 Tahun 1998*. Cet.keenam; Jakarta: Sinar Grafika, 2007.

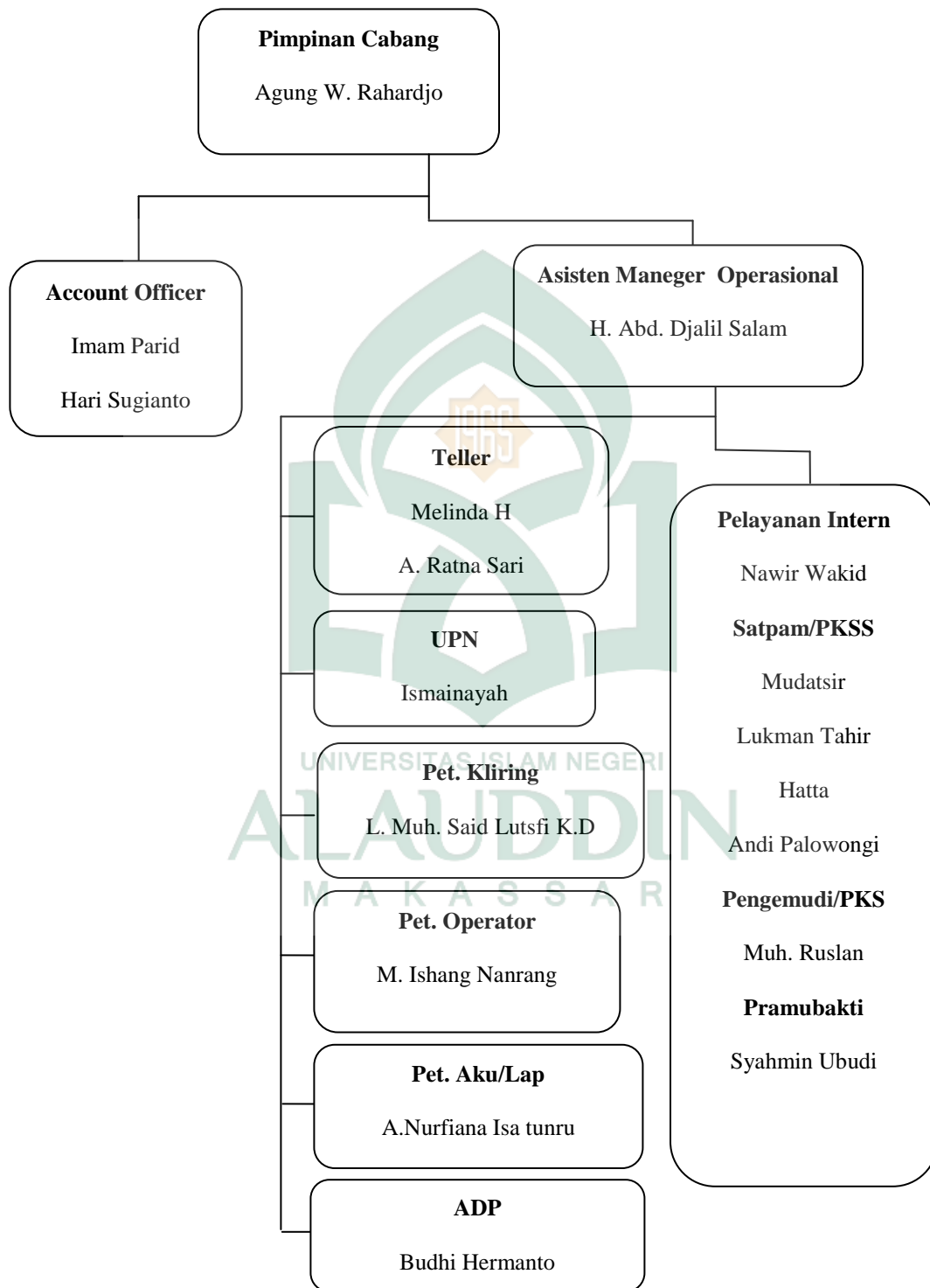
Undang-undang Perbankan Syariah 2008. *UU RI No.21 Th.2008*. Cet. Pertama;
Jakarta: Sinar Grafika 2008.





UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

Struktur Organisasi Bank BRI Syariah cabang Makassar



No. Responden:

Lampiran I Kuesioner Responden

Kuesioner Responden Nasabah

Bank BRI Syariah cabang Makassar

A. Pilih jawaban yang paling sesuai menurut anda dan berikan komentar anda

B. Identitas Responden

Nama :

Pekerjaan :

Umur :

Pendidikan :

Jenis kelamin :

Alamat :

C. Daftar pertanyaan-pertanyaan:

1. Apakah bapak, ibu, saudara (i) mengetahui tentang produk-produk yang ada pada Bank BRI Syariah?

- a. Sangat tahu
- b. Tahu
- c. Kurang tahu
- d. Tidak tahu
- e. Sangat tidak tahu

2. Apakah produk-produk yang ditawarkan oleh bank BRI Syariah menguntungkan bagi anda?

- a. Sangat menguntungkan
- b. Menguntungkan
- c. Kurang menguntungkan
- d. Tidak menguntungkan

e. Sangat tidak menguntungkan

3. Apakah petugas Bank BRI Syariah memberikan penjelasan tentang produk dan jasa yang ditawarkan?

- a. Memberi penjelasan yang detail
- b. Memberi penjelasan seadanya
- c. Kurang memberi penjelasan
- d. Tidak memberi penjelasan

4. Apakah produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank BRI Syariah sesuai dengan kebutuhan anda?

- a. Sangat sesuai
- b. Sesuai
- c. Kurang sesuai
- d. Tidak sesuai
- e. Sangat tidak sesuai

5. Apakah menurut bapak, ibu, saudara (i) praktek Bank BRI Syariah sudah sesuai dengan prinsip syariah?

- a. Sangat sesuai
- b. Sesuai
- c. Kurang sesuai
- d. Tidak sesuai
- e. Sangat tidak sesuai

6. Apakah bapak, ibu, saudara (i) puas dengan produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank BRI Syariah?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Kurang puas

- d. Tidak puas
e. Sangat tidak puas
7. Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas bank tepat dan sesuai dengan kebutuhan nasabah?
- a. Sangat sesuai
b. Sesuai
c. Kurang sesuai
d. Tidak sesuai
e. Sangat tidak sesuai
8. Apakah prosedur pelayanan pada Bank BRI Syariah tidak berbelit-belit/berjalan dengan baik?
- a. Sangat baik
b. Baik
c. Kurang baik
d. Tidak baik
e. Sangat tidak baik
9. Apakah petugas bank bertindak cepat saat bapak, ibu, saudara (i) membutuhkan informasi?
- a. Sangat cepat
b. Cepat
c. Kurang cepat
d. Tidak cepat
e. Sangat tidak cepat
10. Apakah petugas bank cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul saat bapak, ibu, saudara (i) melakukan transaksi pada Bank BRI Syariah?
- a. Sangat cepat
b. Cepat
c. Kurang cepat
d. Tidak cepat
e. Sangat tidak cepat
- Nasabah BRI Syariah cab. Makassar
- Tanda tangan & Nama terang

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Jumriah Syafruddin, lahir pada tanggal 18 September 1987 di Ujung Pandang Provinsi Sulawesi Selatan. Anak keempat dari tujuh bersaudara pasangan Syafruddin dan Halifah. Penulis memasuki jenjang pendidikan dasar di Madrasah Ibtidaiyah Swasta (MIS) Minanga Kabupaten Enrekang pada tahun 1994, pada tahun 1998 melanjutkan pendidikan dasarnya tersebut di SD Muhammadiyah Dg. Ngirate Ujung Pandang dan selesai tahun 2000. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan di MTsN Model Makassar dan tamat pada tahun 2003. Kemudian penulis melanjutkan kembali sekolah di MAN 2 Model Makassar dan tamat pada tahun 2006. Pada tahun tersebut pula penulis terdaftar sebagai mahasiswa di UIN Alauddin Makassar pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan Ekonomi Islam. Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif pada organisasi daerah asalnya yaitu Himpunan Pelajar Mahasiswa Massenrempulu (HPMM) periode 2006-2009 dan organisasi intra kampus yaitu UKM Pramuka pada Racana ALMAIDA periode 2007 sampai sekarang.